



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Ética y conflictos laborales en la Comisaría PNP de
Puente Piedra. Lima. 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Ulises Valdivia Rubio

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. Mitchell Alarcón Díaz

Presidente

Dra. Irma Carhuanchu Mendoza

Secretario

M.Sc. Abner Chávez Leandro

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo es el resultado de grandes esfuerzos realizados para salir adelante, y está dedicado a mi madre y mis hijos por ser mi fuerza para cumplir esta meta.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de estudiar y culminar la Maestría en Gestión Pública, así como a mis Asesores de la Tesis que supieron guiarme y orientarme en todo momento.

Declaración de autenticidad

Yo, Ulises Valdivia Rubio, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09456754, con la tesis titulada “Ética y conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 20 de Enero del 2017

.....

Br. Ulises Valdivia Rubio .

DNI 09456754

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante Ustedes la tesis titulada: “Ética y conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre ética y conflictos laborales, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación se desarrolló en la Comisaría PNP de Puente Piedra-Lima, siendo la población o universo de interés 40 efectivos policiales de la indicada Dependencia Policial; la investigación se desarrolla bajo un esquema metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación sustantiva con enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo; utilizando para tal propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, habiéndose recogido información en un período específico, aplicándose la encuesta como instrumento, siendo el autor de las encuestas ética y conflictos laborales el Dr. Teodoro Pérez Pérez, empleándose para tal efecto la escala de Likert que nos brindó información importante sobre la relación existente entre las variables ya indicadas con el coeficiente de correlación Rho Spearman.

Es preciso mencionar, que respecto al objetivo general planteado en la presente investigación, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.430 nos indica que existe una relación negativa entre las variables y además se encuentra en el nivel de correlación mediana, siendo el nivel de significancia bilateral estadísticamente significativo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, concluyéndose que: La Ética se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra-Lima. 2016.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice

Páginas preliminares	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
 I. Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación Teórica	16
1.2.1. Fundamentación Teórica de Ética	16
1.2.2. Fundamentación Conflictos	23
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	32
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	37
 II. Marco metodológico	
2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de variables	39
2.3 Metodología	40
2.4 Tipo de estudio	40
2.5 Diseño	42
2.6 Población, muestra	43
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43

2.8 Métodos de análisis de datos	45
2.9 Aspectos Éticos	48
III. Resultados	50
IV. Discusión	59
V. Conclusiones	63
VI. Recomendaciones	65
VII. Referencias	67
VIII. Apéndecis	
Anexo 01: Matriz de consistencia	73
Anexo 02: Encuestas	75
Anexo 03: Validación de cuestionarios:juicio de expertos	82
Anexo 04: Base de Datos	99
Anexo 05: Autorización	103
Anexo 06: Artículo Científico	105

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización Variable 1 Ética	39
Tabla 2. Operacionalización Variable 2 Conflictos Laborales	40
Tabla 3: Relación de Validadores	46
Tabla 4: Confiabilidad cuestionario sobre Etica	46
Tabla 5: Confiabilidad cuestionario sobre Conflictos	47
Tabla 6: Etica	50
Tabla 7: Conflictos	51
Tabla 8: Etica y Conflictos	52
Tabla 9: Etica y dimensión intrapersonal	53
Tabla 10: Etica y dimensión extrapersonal	54
Tabla 11: Correlacion ética y conflictos	55
Tabla 12: Correlacion ética y Dimension intrapersonal	56
Tabla 13: Correlacion ética y Dimension extrapersonal	57

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diagrama de frecuencias de Etica	50
Figura 2: Diagrama de barras de los Conflictos laborales En la comisaria PNP de Puente Piedra	51
Figura 3: Diagrama de barras agrupadas ética y conflictos	52
Figura 4: Diagrama de ética y dimensión intrapersonal	53
Figura 5: Diagrama de ética y dimensión extrapersonal	54

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre Ética y conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, está constituida por 40 policías de la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016, se consideró una muestra igual a la población en las cuales se han estudiado las variables: ética y conflictos laborales. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de Etica de Perez y Perez y la encuesta de conflicto laboral de Perez y Perez, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación existente entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones, con la Prueba de Correlación de Spearman.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.430 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.006<0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Ética se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

*Palabras Clave:*Ética, Conflictos laborales, Personal, Institucional y Relaciones.

Abstract

The present investigation had as general objective to determine the relation between Ethics and labor conflicts in the PNP Commissary of Puente Piedra. Lima. 2016.

The population or universe of interest in this investigation is made up of 40 police officers from the PNP Police Station in Puente Piedra. Lima. 2016, it was considered a sample equal to the population in which the variables: ethics and labor conflicts have been studied. The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of correlation level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying Perez and Perez Ethics survey and the labor conflict survey of Perez and Perez, all with scale of Likert, who provided information about the relationship between the study variables in their different dimensions.

The result of the Rho Spearman correlation coefficient of -0.430 indicates that there is a negative relationship between the variables also found in the moderate correlation level and the level of bilateral significance $p = 0.006 < 0.05$ (highly significant), the null hypothesis is rejected And the general hypothesis is accepted; It is concluded that: Ethics is significantly related to labor disputes in the PNP Commissary of Puente Piedra. Lima. 2016.

Keywords: Eticks, Labor conflicts, Personal, Institutional and Relationships.

I. Introducción

1.1. Antecedentes.

Antecedentes Internacionales.

Pérez (2007) en su tesis doctoral: *Propuesta para la inserción de la cultura ética en la formación del profesional*, presentado en la Universidad de Granada, cuyo objetivo general es insertar la cultura ética en la formación profesional, diseño descriptiva, no experimental, población de 750 estudiantes y muestra de 110. El autor concluye que: Ética y moral no son conceptos iguales están diferenciados por los niveles de pensamiento diferente. La ética da conocimientos sobre moral; en la Ética Empresarial, la empresa la aplica en la sociedad que la rodea haciendo hincapié en los valores de carácter moral en la comunidad; en la Ética Económica están inmersas diferentes tipos de ética como la ética de carácter de la empresa, ética en relación al desarrollo, comprende también la ética profesional; el conjunto de las habilidades de carácter ético se relacionan significativamente con los profesionales de ciencias económicas.

Gonzales (2010) en España realizó su tesis doctoral: *La responsabilidad moral de la empresa: una revisión de la teoría de stakeholder desde la ética discursiva*. Universitat Jaume I de Castellón, España, cuyo objetivo es estimar lo relacionado a los stakeholders y la concepción de la moralidad de la empresa. Es descriptiva, cuantitativa, no experimental, con una población de 560 trabajadores de la empresa y una muestra de 80. El autor concluye que: la empresa cumple su rol social por su institucionalidad ya sea individual o colectiva en el tema de la responsabilidad; la empresa es normativa y jurídica cumpliendo un rol moral en la sociedad; la empresa debe evaluar constantemente lo que acontece respecto a su accionar valorando sus actos, sus consecuencias y el impacto en la comunidad.

Granados (2010) en su tesis doctoral: *La solución de conflictos Colectivos laborales: especial Referencia a los sistemas autónomos*. Presentado en la Universidad de Granada, cuyo objetivo es el planteamiento dogmático, y el estudio de los sistemas de solución de conflictos colectivos

laborales; es descriptiva, no experimental cuantitativa. El autor concluye que: interlocutores sociales como el propio legislador han realizado un gran esfuerzo por el desarrollo y promoción, respectivamente, de los procedimientos autónomos de solución de conflictos; el laboralista deslinda los causales técnicos para centrarse en los de proposición de alternativas de solución; a través de los acuerdos se guarda un equilibrio entre trabajador y directivo.

Antecedentes Nacionales

Farfán (2015) en su tesis doctoral: *La Ética en la Función Pública de la UGEL N° 05 de San Juan de Lurigancho y su influencia en la Gestión Educativa al 30 de junio del 2015*, presentado en la Universidad Cesar Vallejo Lima, siendo el objetivo general la influencia de la Ética en la función pública. Es Cuantitativa, descriptiva, no experimental, la poblacional fue de 120 miembros de la UGEL N° 05. El autor concluye que: se establece que ética pública es la que modela el comportamiento responsable de los individuos lo que mejora los valores y se refleja en la atención al usuario; la ética aplicada a la función de carácter pública brinda servicios de calidad a los usuarios en aplicación de los valores morales y éticos, esta centrada en el servicio hacia la comunidad; cuando la ética es aplicada a la función pública limita significativamente los actos de corrupción pues tiene injerencia en la selección de los funcionarios que cumplen por su comportamiento con las reglas de ética y moral; se aprecia en la actualidad un conflicto entre diversos funcionarios por la poca capacidad de ser éticos y de poseer valores que condicionen su actitud como persona y como funcionario; no actuar con ética desacredita a las organizaciones de carácter público por sus atenciones deficientes a los usuarios, así como también su escases de valores mientras que la comunidad desea recibir una atención de calidad y de servicio.

Neyra (2014) en su tesis: *El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales*, presentado en la PUCP, determina la posición del arbitraje frente a los conflictos. Es descriptiva, no experimental, cuantitativa, muestra 20 casos de conflictos laborales. El autor concluye que: el Estado cuenta con diversos mecanismos de solución de conflictos laborales, de forma

autocompositiva (la negociación directa, la mediación, la conciliación y el extraproceso) o heterocompositiva (arbitraje atípico o intervención atípica); la OIT, a través de sus convenios e interpretaciones, tiene como parte de los pilares de la negociación colectiva los principios de negociación libre, voluntaria, de buena fe; y de libertad para decidir el nivel de negociación; dentro de los pronunciamientos emitidos por el CLS y por la CEACR de la OIT, con respecto a la negociación colectiva, se han establecido algunos roles del Estado, tales como ser el encargado de fomentar la negociación libre, a través de la promoción de los mecanismos de conflictos colectivos, sin que ello implique medidas de imposición forzada en el desarrollo de una negociación; Así, además del arbitraje voluntario y potestativo existe otra modalidad arbitral, en la cual no se requiere ningún tipo de causal de mala fé, encontrándonos ante un arbitraje incausado. De esa forma, el arbitraje potestativo se aplicará cuando no exista acuerdo en la primera negociación, ya sea en el nivel o en su contenido, o cuando se susciten actos de mala fe (arbitraje causado); y, la segunda, cuando existiendo un conflicto colectivo una de las partes decide someterse a un arbitraje laboral (arbitraje incausado), sin que la otra parte pueda rechazarlo. Sobre esta modalidad solo conocemos de un proceso arbitral donde se admitió el arbitraje sin que se haya apreciado la existencia de mala fe.

1.2. Fundamentación Teórica.

1.2.1. Fundamentación teórica de la variable ética.

Aguilar (2014, cita a Saeza) “la ética es la disciplina filosófica, y más propiamente axiológica, que se ocupa del estudio de los valores bueno-malo; pueden considerarse implicancias en lo personal, institucional y relaciones”. (p.1)

Procede como actitud conductual y moral sobre la persona que la emplea por convicción en su medio laboral y que le permite obtener confianza de su entorno.

Aguilar (2014, cita a Prado) “la ética es la disciplina filosófica que estudia la moral, la conducta y las obligaciones del hombre ante sus semejantes (p.1) No puede obligar a la persona ya que no impone castigos o sanciones, pero puede estar tipificada en los códigos de cada profesión..

Aguilar (2014, cita a Salazar) “ética es una doctrina de la conducta moral de los principios, de los ideales y de los deberes de las acciones morales. (p.1) Ninguna acción debe ser usada como medio para conseguir un objetivo sino debe incorporar a la ética profesional como moderadora de las razones que generan la eficiencia orientando a las buenas acciones.

Aguilar (2014, cita a Hessen) “la ciencia de los valores morales y de su realización por obra de los hombres”. (p.3)

La ética regula acciones y actitudes sin obligar, desarrollándose en el ámbito de una profesión regulándolas.

Olivera (2015) “se trata de la fuerza moral en la que profesamos nuestras convicciones. La razón ética del trabajo tiene su fundamento en la fusión de la dignidad con el propio ser, como lo que esencialmente es en la labor que se desempeña”. (p.1)

La eficiencia no debe ser usada como medio para conseguir un objetivo sino debe incorporar a la ética profesional como moderadora de las razones que generan la eficiencia orientando a las buenas acciones.

Historia de la ética.

Hablar sobre los orígenes de la ética, nos remonta a épocas antiguas de nuestra historia, Followers (2012) nos indica que en el origen de la ética, esta aparece subordinada a la política (ética individual y ética social). En efecto, el hombre griego de la época sentía la polis como inmediatamente encardinada en la naturaleza. En Aristóteles, la moral forma parte de la ciencia de la política porque la vida individual sólo puede cumplirse dentro de la polis (interpretando: lo que en realidad pretendía decir era que lo que sustenta al bien particular es el bien común) y determinada por ella; elevando la polis incluso a la calidad de

divino. En la doctrina Aristotélica el fin de la ética y la política son idénticos: la felicidad, que como “bien autosuficiente” no es un bien más entre otros, ni componente de algún estado de cosas. La felicidad es la suprema justificación de la vida del hombre. Platón establecía que era la polis y no el individuo el sujeto de la moral, es decir planteaba que la virtud no puede ser alcanzada por el hombre sino que el Estado lo debe orientar hacia fines morales (no por medio de la dialéctica sino por la persuasión). La ética de Kant es de un individualismo radical, pues no presupone exigencias transpersonales sino que busca el deber de perfección propia “nunca puede ser un deber para mi cumplir la perfección de los otros”. Kant sustituye la moral del bien y de la felicidad por una moral del puro deber y de la conciencia individual.

Para Hegel el espíritu subjetivo una vez en libertad de su vinculación a la vida natural, se realiza como espíritu objetivo en tres momentos: derecho, ya que la libertad se realiza hacia afuera; moralidad, es decir, el bien se realiza en el mundo; y la eticidad, que se realiza a su vez en tres momentos: Familia, Sociedad y Estado, siendo éste último según él, el sujeto supremo de la eticidad, aunque probablemente haya querido decir que el Estado "es" sujeto de eticidad, Estado de justicia, Estado ético.(p.2)

Importancia de la Ética.

La ética nos proporciona una guía para la conducta humana, puesto que nos permite actuar con criterio para orientar nuestros actos . La cuestión de la ética es la parte axiológica dado que todos los problemas giran alrededor de la bondad moral; es también normativo porque aunque no elabore normas sus conclusiones se aplican como criterios y fundamentos para que otras áreas puedan formular sus normas.

Siempre el quehacer del hombre va a estar sujeto a derechos y obligaciones, se presenta a veces en un contexto natural o puede ser de carácter legal, éstas están planteadas en razón de los usos y las costumbres o en relación a las leyes de fiel cumplimiento establecidas para fomentar el bien de la sociedad, en el campo laboral no se dan las penalidades de la ética solo en casos de mala praxis profesional en contra de lo estipulado en su código

deontológico, siempre la actividad profesional debe orientarse a realizar actos de bien en servicio de otras personas.

Principales aspectos y características de la Ética.

En la importancia. Org. (2016) lo define como:

La ética estudia la moral. La ética estudia directamente los principios filosóficos en los que se basan los principios morales.

Las reglas a seguir. Pueden ser escritas o no escritas y que su seguimiento se encuentra limitado por la voluntad del individuo.

Coerción. La coerción no existe en la ética.

Tradición. La ética al igual que la moral, se encuentra ampliamente influenciada por la tradición y la naturaleza.

Influencia religiosa. Estudiado con la perspectiva de la moral, la cual se encuentra fundida entre las leyes naturales y los mitos propios de cada religión. (p.2)

Se basa en los defectos de la naturaleza, el ser humano siempre tiene defectos pero la ética los canaliza para mejorarlos en el quehacer diario, la ética profesional desde concepción de normas que regulan el comportamiento humano y que debe de realizar, es importante la voluntad de orientarse a una actuación ética en cada profesión que es ejercida por el hombre.

Ética y empresa.

Maldonado (2015):

Durante mucho tiempo se discutió sobre si las organizaciones empresariales o si sólo las personas tienen o no carácter. Todas las personas se forjan un carácter de uno u otro tipo, pero las organizaciones tienen también un carácter: se lo forjan, se puede decir que tienen una identidad, conciencia, toman decisiones desde unos valores. (p.127).

Toda entidad que sea competitiva y con éxito esta regida por los principios éticos y sus trabajadores manifiestan un alto grado de sentido de

pertenencia. El código de ética de la empresa genera motivación interna y desarrollo de la productividad para el cumplimiento de sus metas y objetivos.

División de la ética.

Maldonado (2015) define que:

Cuando se habla de la ética como ciencia normativa sobre la rectitud de los actos humanos según principios últimos y racionales, se trata de una "ética general" que se mueve principalmente en el campo de la metafísica y la antropología filosófica, y que intenta explicar cuestiones como la libertad, la naturaleza del bien y del mal, la virtud y la felicidad, entre otros (p.30)

Lo que rige la ética como valor es indivisible, se desarrolla en diferentes ámbitos que podrían dar la visualización de diferentes principios pero siguen siendo los mismos que rigen el comportamiento moral de la entidad en conjunción con los valores.

Teorías Psicológicas de la Ética.

Carrera (2011) define las teorías de la ética como:

Se pueden incluir aquí tanto las llamadas éticas deontológicas como las teleológicas o de la finalidad del ser humano (telos=fin). Ambas, de una u otra manera dan por supuesto que hay un ideal específicamente humano para el hombre, que éste puede llegar a conocer por medio de la razón. Ejerciendo esta capacidad el hombre puede llegar a justificar por qué se deben defender determinados valores o normas. (p.15)

Sócrates fue su propulsor, lo postula como que el bien existe objetivamente y es universal haciendo que el ser humano pueda ser partícipe de él, relaciona a la maldad con la ignorancia y el bien con la sabiduría. Aristóteles fue su propulsor basado en la felicidad como estado natural del hombre dado que es racional y busca lo que le es importante o necesario por naturaleza, ahí está la base de la felicidad, en su estado de satisfacción y un estado medio entre los extremos del exceso y del defecto. Las normas morales

no son impuestas por nada ni por nadie, solo debe estar regida por la razón humana, como esta legisla sobre esta le da un carácter universal para ser usada por todo ser racional.

Teorías administrativas de la ética.

La Teoría del comportamiento en la Administración.

Esta Teoría considera a las relaciones humanas y la administración, según Barrera (2010) utiliza algunos principios básicos de la Teoría de las Relaciones Humanas, pero se aparta completamente de la relación entre productividad y bienestar social. La Teoría estudia la motivación humana y clasifica los tipos de necesidad a través de la jerarquía de necesidades de Maslow; también aplica la psicología organizacional para analizar la conducta de los individuos dentro de los sistemas de administración como son: el sistema autoritario coercitivo, el autoritario benevolente, el consultivo y el participativo.

La Teoría del Desarrollo Organizacional (DO).

A medida que los estudios sobre la administración avanzan, las tendencias de las organizaciones, según Barrera (2010), nuevas áreas del conocimiento administrativo entran en consideración. La Teoría del Desarrollo Organizacional nos muestra la tendencia que tienen las organizaciones a desarrollarse en función de los factores internos y externos; así mismo busca solucionar los problemas a través del conocimiento colectivo y el aprendizaje experimental, estimulando el cambio a través de agentes internos, lográndose así un trabajo eficaz de las partes en conjunto con una orientación situacional; también se considera la cultura y el clima organizacional como factores internos de cambio.

Dimensiones de la Ética:

Basados en el Cuestionario sobre ética, del autor Pérez (2006). Colombia, considera la definición de Aguilar (2014, cita a Saeza) “la ética es la disciplina filosófica, y más propiamente axiológica, que se ocupa del estudio de los valores bueno-malo; pueden considerarse implicancias en lo personal, institucional y relaciones”. (p.1) considerando las siguientes dimensiones:

Dimensión Personal.

Polo (2012) “el criterio de estas elecciones se apoya en preferencias, pero toda elección tiene sentido porque conecta con algo que elegimos por sí mismo”. (p.12)

Esta centrada en el comportamiento individual y su accionar en el campo profesional, es decir cada individuo es responsable de sus actos.

Vega (2012) “la ética es el esfuerzo de reflexión sobre el comportamiento humano, que nos ayuda a tomar decisiones racionales, es decir, decisiones que están precedidas de deliberación”. (p.7)

Cada acción debe ser conllevada con la reflexión de lo realizado, apelando a la crítica individual y a la conciencia para validarla o censurarla, este equilibrio puede llevar a un comportamiento ético.

Dimensión Institucional.

Contreras (2014) “en el ámbito de los negocios es trascendental los comportamientos éticos que busquen lograr una paridad en los resultados y en los beneficios, por lo cual, las actividades que están orientadas a alcanzar un mayor provecho personal en desmedro de los intereses de la otra parte”. (p.1)

La normatividad de la entidad son de fiel cumplimiento estas no coactan la libertad individual de elegir.

Perales (2008) “el conjunto de valores al que hace alusión el autor tienen como finalidad constituir la cultura organizacional de toda entidad, constituyéndose en pilares importantes para el desarrollo de las mismas, fundamentándose principalmente en los valores solidaridad y justicia. (p.2)

La dimensión institucional de la ética es muy importante en razón que un trabajador puede ser ético profesional pero la institución no o viceversa, actuando uno sobre otro en un proceso de imitación o mimetismo.

Dimensión de Relaciones

Camejo (2013) “el nuevo tipo de relación existente entre empresa y trabajador viene impulsando y modificando los principios éticos que sustentan el bien o el mal, desechando los viejos valores éticos”. (p.8)

La pluralidad humana produce un hombre único pero también distinto entre los otros, lo que se transparenta en su labor profesional de acuerdo a su comportamiento moral.

Latuada. (2011) define que:

El autor señala que, la ética como conjunto de valores que diferencia lo bueno de lo malo, no solamente se valora en relación a su conciencia, sino también en concordancia con determinadas reglas de aceptabilidad tanto en el trabajo como en la comunidad. (p.4)

La ética no solo es individual, no podría serlo puesto que va en concordancia con las relaciones del individuo en diferentes ámbitos para establecer relaciones de confianza y generalización de corte laboral.

1.2.2. Fundamentación Teórica de la variable conflictos laborales.

Definición de conflictos laborales.

González (2012) “es un enfrentamiento de posiciones que surgen entre varias o un grupo de personas, porque el comportamiento de una perjudica al logro de objetivos de la otra”. (p.4)

Reacciones interactivas que se presentan en una situación determinada, que generan enfrentamiento y discusiones y que pueden terminar en violencia, pero que bajo ciertas condiciones puede ser superado.

González (2012, cita a Mojica, 2005) “el conflicto puede definirse como diferencias incompatibles percibidas que resultan en interferencia u oposición mutua; comprende factores intrapersonal y extrapersonal”. (p.4) La

generación de reacciones diferenciadas en relación a desacuerdos laborales, establece la aparición de conflictos, es importante que la organización emplee decisiones planificadas y estratégicas para prevenir los conflictos.

Gomez (2013, cita a Coser, 2006) “el conflicto es una lucha sobre valores o reclamo de estatus, poder y recursos escasos en los cuales el objetivo de una de las partes en conflicto es no solamente obtener valores deseados sino también neutralizar, perjudicar o eliminar a sus rivales”. (p.8)

Cuando la organización vulnera los derechos de los trabajadores generalmente se presentan conflictos, estos afectan seriamente a esta de tal manera que si no se mitiga a tiempo puede hacerla colapsar.

Gomez (2013, cita a Torrego, 2003) “situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles”. (p.8)

Son manifestaciones de antagonismos que se dan en la organización por desacuerdos laborales, se presentan en escenarios laborales de tensión y falta de comunicación, con estrategias inadecuadas que exacerban los comportamientos conflictivos.

Gomez (2013, cita a Novel, 2010) “cuando hay incompatibilidad entre las conductas, percepciones, objetivos y/o afectos de los individuos y grupos es cuando se da una expresión agresiva a la incompatibilidad percibida”. (p.8). El conflicto se origina cuando dos instancias llámese trabajador y organización no cumplen con las expectativas del otro, independientemente de quien tenga la razón el conflicto esta presente.

Génesis del conflicto.

Gomez (2013) lo define como:

Los conflictos se originan por la propia naturaleza conflictiva del ser humano ya que el hombre es un animal social que responde a tendencias tanto de competición como de cooperación y cuya agresividad descansa en motivos biológicos y psicológicos que dan lugar a conflictos, dentro de la interrelación humana, que nacen de una emoción desbordada y en un contexto de convivencia social, considerada como una mina de conflictos, donde la fuente de molestia más abundante son los demás. (p.10)

Cada entidad esta tomando en cuenta el conflicto como un aspecto común en el quehacer diario, por las diferentes posiciones y necesidades de los trabajadores, compuesto de una diversidad de reacciones. La posición estratégica que demanda un conflicto gira en su oportuna solución. Para eso existe un factor llamado negociación donde debe de existir un equilibrio de las partes de tal manera que ambas partes salgan beneficiadas convirtiendo el conflicto en una oportunidad beneficiosa para ambos.

Formas del conflicto.

Para Gomez (2013) existen varias formas de conflicto: el pseudo-conflicto, que son situaciones derivadas de una mala comunicación, malentendidos y/o desconfianza, estereotipos, o desinformación y el conflicto latente que es el que no se muestra de forma agresiva ya que una o ambas partes no perciben la contraposición de intereses/necesidades o valores por lo que no se abordan o ni tan solo se reconocen como conflictos.

Existen diferentes tipos de conflictos, lo oportuno es saber diferenciar que tipo de conflicto se está presentando, de acuerdo a ello se dará la solución, siempre en condiciones igualitarias para ambas partes sin dejar de lado los derechos que justifican a cada parte, si el tipo de conflicto se confunde se entra en un círculo vicioso que prolonga estos percances de tal manera que perjudica a ambas partes.

Etapas del conflicto.

Es importante mencionar lo señalado por Mojica (2015) sobre las Etapas del conflicto, puesto que parte de una primera etapa, que es el pensamiento y se refiere a las diferencias que empiezan a crearse, pero el individuo opta por no tomarlo en serio, en la segunda etapa si no se desecha ese pensamiento de diferencias y se le alimenta, se da paso al reconocimiento del conflicto, en la tercera etapa el sentimiento se ha manifestado en nuestro ser, originándose una acción, por tal motivo se da el conflicto, y por último en la cuarta etapa se encausa el conflicto a situaciones productivas y de efecto enriquecedor. Expresamente hay que visualizar en que parte de avance se encuentra el conflicto y donde está su solución, en las dos primeras etapas es más sencillo llegar a un acuerdo de tal manera que exista beneficio mutuo, pero conforme se van avanzando a las siguientes etapas sin una acción de organización, se va tornando más difícil su solución debido a que se van a incrementar los reclamos y será más complejo solucionarlos; es preciso resaltar que en cualquiera de las etapas el factor negociación es clave para eliminar discrepancias que afecten los derechos del trabajador.

Fuentes de origen del conflicto.

Mojica (2015) las describe como: “fallas en la comunicación, diferencias estructurales, ambigüedad de roles, recursos escasos, incompatibilidad de metas, sistemas de recompensa pobremente diseñados, diferencias de poder y estatus, diferencias personales y conflictos anteriores que no se han resuelto”. (p.10. Existen diferentes variables que tienen acción sobre los conflictos, no hay una clasificación específica de intervención dado que los conflictos son diferentes en las entidades y sus causas también.

Teoría de los conflictos laborales.

Paxton (2012) define:

La Teoría cooperativa:

Los métodos de una industria son la causa del conflicto, según la teoría del conflicto laboral cooperativo. Esta teoría implica que los trabajadores y los empleadores tienen los mismos objetivos y sólo

se diferencian en la forma de conseguirlos. La aplicación de esta teoría sugiere que las diferencias se pueden resolver y los propósitos del trabajador y el empleador pueden adaptarse. (p.1)

En el interior de la entidad los que laboran como los que los emplean tienen los mismos objetivos pero difieren en la forma de cumplirlos. De la aplicación de esta teoría surge la posición que no tiene complejidad la resolución de algún conflicto que pudiera surgir porque las dos partes pueden conducirse al mismo punto de encuentro.

Por otro lado, Paxton (2012) plantea la Teoría competitiva, que sostiene que los métodos de una industria son la causa del conflicto, poniendo especial énfasis a la teoría del conflicto laboral cooperativo. Esta teoría implica que los trabajadores y los empleadores tienen los mismos objetivos y sólo se diferencian en la forma de conseguirlos, la aplicación de esta teoría sugiere que las diferencias se pueden resolver y los propósitos del trabajador y del empleador pueden adaptarse.

No existe confianza por ambas partes, no se da una adecuada comunicación, lo que ocasiona rápidamente el conflicto, su resolución es más elaborada en cuanto a tender puentes que generen confianza mutua y que esto lleve a acortar los espacios conflictivos, de tal manera que la resolución se de en un tiempo prudencial.

Dimensiones de los conflictos laborales

De acuerdo con el instrumento de conflictos laborales Professionals On Line, detalla las siguientes dimensiones: Dimensión intrapersonal y Dimensión extrapersonal; considerando la definición de González (2012, cita a Mojica, 2005) “el conflicto puede definirse como diferencias incompatibles percibidas que resultan en interferencia u oposición mutua; comprende factores intrapersonal y extrapersonal”. (p.4) las mismas que se definen a continuación:

Dimensión intrapersonal.

Codina (2015) “los intrapersonales, que surgen como consecuencia de insatisfacciones y contradicciones “dentro de las personas”. (p.6)

Es un conflicto interno que depende de la percepción del trabajador como persona individual y esta en relación a sus expectativas.

Barón (2006) “este tipo de conflictos remite al conflicto interior con uno mismo. En diversas ocasiones, nos debatimos entre aquello que queremos y aquello que debemos, conviven en nosotros alternativas que se presentan como dilemáticas”. (p.4)

Cada persona en su quehacer va aumentando la capacidad de originar conflictos, por las vivencias que enfrentan en el diario vivir, estos se extrapolan al campo laboral cuando el individuo inicia su etapa laboral.

Araujo (2010) “los conflictos intrapersonales, son los que tiene el individuo consigo mismo. Este tipo de conflictos se crea cuando las necesidades de las personas chocan con las del grupo social al que pertenece o bien el medio en el que se desarrolla”.

Prima las características individuales y sus experiencias de vida que está relacionado con lo que aprende y convive, estas premisas vividas influenciarán más adelante cuando se tenga que adaptar a la organización.

Dimensión extrapersonal.

Codina (2015) “surgen de enfrentamientos de intereses, valores, normas, deficiente comunicación, entre las personas.” (p.6)

Cuando las percepciones de diferentes individuos, no son coincidentes cada uno presume una realidad distinta, generalmente se ve afectada por una escasa comunicación y la percepción de efectos contrarios sobre su identidad.

García (2012) “es el conflicto inherente a toda relación laboral entre los intereses de los trabajadores y los intereses del capital se traduce en el seno de las diferentes organizaciones laborales en múltiples conflictos colectivos entre dirección y sindicatos”.(p.20)

En el entorno de la entidad aparecen aparte de percepciones antagónicas las diferencias de pensamiento y acciones entre grupos de personas, se dan cuando en un grupo el resultado de una actividad es el no esperado.

Barón (2006) “son los conflictos que tienen lugar entre las diferentes áreas u objetivos aparentemente contrapuestos”. (p.4)

Esta identificado por la no coincidencia de caracteres, pensamientos, actitudes, hechos con otras personas existiendo una diferencia entre lo que se realizó y lo que se debería de realizar.

La Ética Profesional del Policía

Las sociedades del mundo plantean nuevas exigencias a las funciones de sus Organizaciones de Policía, no sólo en cuanto a su organización, entrenamiento, planificación de sus servicios, sino fundamentalmente en lo referente al fortalecimiento de los valores éticos que deben prevalecer en cada uno de los miembros de las Instituciones de Policía.

En las sociedades democráticas, caracterizados por su complejidad por la introducción de nuevas tecnologías, la existencia de nuevos sistemas de valores, obliga a sus autoridades políticas a elaborar en sus Instituciones del Estado, Códigos de Ética Profesional, los mismos que deben representar algo más que un mero enunciado, sino que ha de reflejar la firme voluntad de las sociedades por Instituciones sólidas cimentadas en valores éticos.

Las Instituciones de Policía, por la labor que desempeñan, tienen la necesidad de contar con Códigos de Ética Policial que sean el fiel reflejo de valores, virtudes y principios, puesto que sus miembros (Agentes de Policía) en

sus actuaciones de servicio a la Comunidad deben ser el baluarte moral y ético de su sociedad.

Código de Conducta para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley (ONU).

La Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó el 17 de Diciembre de 1979 un Código de Conducta para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley, declarando que quienes tienen esas atribuciones respetarán y protegerán la dignidad humana y defenderán los derechos humanos de todas las personas.

Este Código de Conducta, además de exhortar a todos los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley que defiendan los derechos humanos, entre otras cosas prohíbe la tortura, declarando que debe usarse la fuerza sólo cuando sea estrictamente necesario y de la plena protección de la salud de las personas bajo su custodia.

La expresión “Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley” incluye a todos los Agentes de la Ley, ya sean nombrados o elegidos, que ejerzan funciones de Policía, especialmente las facultades de arresto o detención. Es preciso mencionar, que el Perú como integrante de la ONU y respetuoso del Derecho Internacional cumple las disposiciones de éste Código de Conducta, y por consiguiente la Policía Nacional del Perú como Institución Tutelar del Estado y titular del Orden Interno, acata la indicada normatividad, instruyendo a sus miembros sobre los valores y principios que sustentan éste Código de Conducta.

Código de Ética Profesional de la Policía Nacional del Perú

La Policía Nacional del Perú es una Institución Policial destinada a cumplir nobles y elevados fines, como son proteger a las personas y garantizar, mantener y restablecer el Orden Interno, no podría cumplir su cometido si la personalidad ética de sus miembros no reposa en una sólida moral, cuya observancia permanente garantiza una conducta honorable de sus integrantes.

La profesión de Policía no puede ser desarrollada sino bajo el amparo y a la luz de un alto sentido deontológico, materializado en un Código de Ética, que rige y norma la conducta de todo Policía Profesional.

El Código de Ética Profesional de la Policía Nacional del Perú, se constituye en un cuerpo estructurado de manera coherente, aspecto fundamental, ya que al tener coherencia y un sistema estructurado de valores, virtudes y principios, deja de ser un Código meramente principista y lírico que no contribuiría de manera alguna a la formación policial.

Tenemos que tener presente, que los miembros de la PNP, en toda situación y circunstancia son objeto de atención pública, por ende su comportamiento y desarrollo debe estar sustentado en sólidos valores y principios, a la vez que por el rol social que desempeñan se constituyen en modelos de conducta para la sociedad.

1.3. Justificación

Justificación Teórica.

Es importante señalar que la presente investigación tiene como sustento la Teoría Psicológica de la Ética, la Teoría del Comportamiento en la Administración, así como la Teoría del Desarrollo Organizacional, que nos permite conocer con mayor detalle el carácter deontológico y axiológico de la ética, de igual manera la Teoría del Conflicto Laboral Cooperativo nos permite conocer con mayor precisión la resolución de los conflictos laborales; con esta investigación se abre camino al estudio de las variables investigadas y su relación, la cual aportara resultados y conclusiones en beneficio del personal policial y de la institución policial puesto que mejora sus valores y contribuye a disminuir las causas de conflicto entre el personal de la Comisaría PNP de Puente Piedra.

Justificación Metodológica.

En el presente trabajo los objetivos propuestos en la investigación, se lograra acudiendo a la utilización de las técnicas de investigación que más se ajusten

al tema sujeto de análisis, como son las encuestas a los efectivos policiales, metodológicamente pretende servir de base a otros investigadores que deseen realizar trabajos relacionados al área, proporcionando a los profesionales a través de esta investigación una herramienta de gran utilidad que permita ampliar los conocimientos y tener un mayor alcance en su desempeño futuro. Con lo obtenido en la investigación se podrán realizar nuevos instrumentos de evaluación o la adaptación de ellos para que sirva de base a la investigación mejorando los resultados que se esperan conseguir. Los Instrumentos que se emplearon en esta Investigación se validaron por expertos y de acuerdo a su juicio fueron aptos para su empleo en la población requerida. Es importante mencionar que el presente trabajo de investigación es correlacional, porque vamos a ver las relaciones en nuestras variables de estudio, como son: la Ética y los Conflictos Laborales, utilizando para ello la estadística.

Justificación Práctica.

La presente investigación, permitirá al Comisario de la Comisaría PNP de Puente Piedra, conocer con mayor detalle cuales son aquellos factores que están funcionando apropiadamente en su Dependencia Policial, si sus efectivos policiales están cumpliendo los principios y valores del Código de Ética Policial, así como aquellos que no están funcionando de manera eficiente; situación que le permitirá mejorar la calidad del trabajo policial, atender con prontitud los conflictos laborales que se presenten y lograr la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios policiales en su Comunidad.

1.4. Problema.

La problemática de la Ética, tiene un ámbito internacional ya que no es ajeno al quehacer de los países en el mundo, puesto que las normas morales siempre ha perturbado a la persona humana, desde pequeños somos orientados por su existencia, siendo afectados con el fin de tratar de orientar e incluso determinar la conducta humana; puesto que dichas normas existen en la conciencia de cada uno, provocando la existencia de diferentes puntos de vista, lo que conlleva a considerar las diferentes respuestas existenciales que ejercen las personas frente a ellas. Los

principios éticos nos brindan principios específicos que conducen a una actitud ética y les permiten encuadrar su actuación en la moral y los procederes éticos en la entidad pública donde laboran, incluye sus derechos y lo que corresponde como obligación laboral para su actuar laboral.

En relación a la problemática de los conflictos laborales, es necesario señalar que esta presente en todas las sociedades, es necesario para la supervivencia de cualquier organización, teniendo en cuenta que esta se concibe como un sistema en el que naturalmente se presentan interacciones y procesos internos (dentro de esa relación entre sus partes), e intercambios de información y recursos con el medio externo. En este sentido la organización puede pensarse como un sistema abierto y en consecuencia el conflicto sería el grado de desorden que presenta dicho sistema (entropía).

El Policía es un funcionario al servicio de todos los ciudadanos y no sólo necesita conocimientos profesionales y buenas aptitudes en el desarrollo de su trabajo, sino además buenas actitudes y convicciones éticas más allá de las que son exigidas a otros profesionales.

¿Por qué esta exigencia? El Policía está frecuentemente en contacto con la parte más conflictiva de la vida de las personas, en situaciones de emergencia, en los peores días del ciudadano, con los ciudadanos que delinquen, en situaciones de resolver conflictos, problemas, haciendo prevalecer en muchas ocasiones el interés global por encima de algunos intereses particulares. Por eso en muchas ocasiones no es bien vista la Policía, pero se pide su actuación cuando nuestros intereses están en peligro. Es una actitud ambivalente que el Policía ha de saber sobrellevar con profesionalidad.

El Policía tiene acceso a informaciones, objetos de valor, drogas, armas, dinero, situación peculiar que expone su personalidad ética. Tiene una “autoridad delegada” de la sociedad para hacer prevalecer los intereses generales, para proteger a las personas más desfavorecidas y para que sea la

garantía del libre ejercicio de los derechos y libertades de todos los ciudadanos, sean ricos o pobres, de una raza u otra, de una religión u otra, de cualquier ideología; de ahí que la profesión del Policía tiene unas características especiales que pueden hacer cambiar el carácter de sus miembros más fácilmente que en otras profesiones, y por eso mismo la ética policial es una garantía para el ciudadano, pero también para el propio Policía, que ha de asumir normas estrictas e ideales más altos que la mayor parte de las que son exigidas en general.

La Policía Nacional del Perú, como Institución Tutelar del Estado y titular del Orden Interno, recibe continuos cuestionamientos por parte de la ciudadanía, especialmente en lo relacionado a la actuación no ética de algunos de sus miembros; los diferentes medios de comunicación, vienen informando a la sociedad de la participación activa de efectivos policiales en organizaciones criminales, así como en actos de corrupción y de maltrato a los ciudadanos que concurren a las Dependencias Policiales; situación que obliga al Instituto a la adopción de fuertes medidas administrativa-disciplinarias contra los infractores, y a la denuncia penal de aquellos agentes involucrados en delitos sancionados por la ley.

En la estructura orgánica de la PNP, se encuentran las Comisarías Policiales, células básicas de la Institución Policial, estas Dependencias cumplen un rol importante para la sociedad peruana, puesto que atienden permanentemente a los ciudadanos en las emergencias, intervenciones y denuncias; es el órgano policial que tiene mayor contacto con la ciudadanía, ya que su seguridad personal, domiciliaria y del trabajo tienen que ver con las funciones que cumple una Comisaría Policial.

En las últimas tres décadas la ciudad de Lima ha tenido un crecimiento exponencial, tanto en lo urbanístico como en su población, por tal motivo también ha crecido la delincuencia y la inseguridad ciudadana, muy especialmente en los Distritos que acordonan Lima Metropolitana; el llamado “cono norte de Lima” reúne estas características anteriormente descritas, muy

especialmente el Distrito de Puente Piedra, quien tiene tres Comisaría: Puente Piedra, Zapallal y La Ensenada.

La Comisaría PNP de Puente Piedra, cuya jurisdicción policial comprende el casco urbano del Distrito, presenta una seria “problemática social”, debido al crecimiento de los negocios formales, incremento del comercio informal, caos y desorden del tránsito vehicular, así como elevado número de denuncias policiales por el incremento de la inseguridad ciudadana. Los pobladores de Puente Piedra durante el año 2016 han estado vertiendo diversos comentarios negativos contra el personal policial que labora en la Comisaría, debido según ellos a algunos “actos de corrupción policial” tanto por los agentes que ejecutan labores preventivas de patrullaje, como por los servidores policiales que realizan labores de investigación policial; de igual forma existen comentarios negativos por la escasa y nula operatoria policial, ya que sus llamados de auxilio o de emergencia no tienen una respuesta oportuna y eficaz, así como por el maltrato que reciben de los efectivos policiales, quienes los discriminan por su raza y clase social.

Es importante resaltar, que el trabajo policial que desarrolla la Comisaría de Puente Piedra trae consigo escenarios laborales de tensión y falta de comunicación, debido principalmente a la actuación del Comisario y sus Oficiales de Policía, quienes no manejan de manera adecuada los conflictos que surgen dentro del personal PNP de Suboficiales, especialmente en lo relacionado a la modalidad y horario de los servicios policiales, inadecuada operatoria del patrullaje policial (Sectores, Zonas y Cuadrantes) y de los “estacionamientos tácticos” de los patrulleros, limitación de los recursos logísticos que no otorgan cobertura ni eficacia policial, nula coordinación con otras Unidades Policiales, limitada coordinación con las autoridades del Ministerio Público y Poder Judicial que no posibilitan eficientes investigaciones policiales, escasa coordinación con la Municipalidad Distrital de Puente Piedra, para regular y controlar el tránsito vehicular, el comercio ambulatorio y los “bares-prostíbulos” que acarrear serios problemas delincuenciales y contra el orden público.

Los hechos descritos, están originando continuos conflictos laborales en los efectivos PNP de la citada Comisaría, puesto que los diversos medios de comunicación vienen propalando informaciones negativas que redundan en la mala imagen y prestigio de los integrantes de la Comisaría. Esta investigación tiene como objetivo estudiar la relación de las variables Ética y Conflictos Laborales, que servirán para proveer acciones y estrategias al Comisario de Puente Piedra, tendientes a revertir las situaciones anómalas, en beneficio de la Institución Policial y de la sociedad.

1.4.1. Formulación del problema

1.4.2. Problema General

¿En qué medida la ética se relaciona con los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016?.

1.4.3. Problemas secundarios

¿En qué medida la ética se relaciona con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016?

¿En qué medida la ética se relaciona con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016?

1.5 Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general.

La ética se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

1.5.2. Hipótesis específicas.

H1. La ética se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

H2. La ética se relaciona significativamente con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

1.6. Objetivo

1.6.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la ética con los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

1.6.2. Objetivos específicos.

Determinar la relación entre la ética con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

Determinar la relación entre la ética con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables de investigación

Variable 1: Ética.

Definición Conceptual

Aguilar (2014, cita a Saeza) “la ética es la disciplina filosófica, y más propiamente axiológica, que se ocupa del estudio de los valores bueno-malo; pueden considerarse implicancias en lo personal, institucional y relaciones”. (p.1)

Variable 2: Conflictos laborales.

Definición Conceptual.

Gonzales (2012, cita a Mojica 2005) “el conflicto puede definirse como diferencias incompatibles percibidas que resultan en interferencia u oposición mutua; comprende factores intrapersonal y extrapersonal”. (p.4)

2.2 Definición Operacional

Tabla 1

Operacionalización de la Variable 1 Etica.

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Personal	Percepción	Del (01) al (06)	Totalmente de acuerdo	Alta Prevalencia (164-220)
	Valores		Parcialmente de acuerdo	Mediana Prevalencia (104-163)
Institucional	Honradez	Del (07) al (22)	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Baja prevalencia (44-103)
	Responsabilidad			
Relaciones	Comunicación	Del (23) al (44)	Parcialmente en desacuerdo	
	Promoción de valores			
	Compromiso			
	Interés			
	Igualdad de tratos			
	Manejo de conflictos		Totalmente en desacuerdo	
	Trabajo en equipo			
	Respeto por los derechos			

Operacionalización de la Variable 2 Conflictos laborales.

Tabla 2

Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles Rango
Intrapersonal	Intención Solución Esfuerzo	Del (01) al (15)	Siempre Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca	Baja Ocurrencia (112-150) Mediana Ocurrencia (71-111) Alta Ocurrencia (30-70)
Extrapersonal	Negociación Solución Posición	Del (16) al (30)		

2.3. Metodología

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la metodología implica el empleo de los recursos pertinentes”. (p.14)

Es también seguir una serie de procesos metodológicos previamente establecidos para lograr un resultado.

2.4. Tipo de estudio.

La siguiente investigación se desarrolló bajo un esquema metodológico enmarcado dentro de la modalidad de investigación sustantiva con enfoque cuantitativo y método hipotéticamente deductivo.

Investigación Sustantiva

Sánchez y Reyes (2006) “podemos definirla como aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido está orientada a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. En este sentido, podemos afirmar que la investigación sustantiva nos encamina hacia la investigación básica o pura” (p.222)

Enfoque Cuantitativo.

Dayne (2011) define como:

Es aquella que se dirige a recoger información objetivamente medible. Las técnicas cuantitativas de obtención de información requieren de apoyo matemático y permiten la cuantificación del resultado. Son utilizadas fundamentalmente para obtener datos primarios sobre todo de características, comportamientos y conocimientos. El mismo enmarcado en el positivismo, empirismo lógico, método estadístico deductivo predeterminado y estructurado. (p.2)

La data esta basada en los resultados de las encuestas que se procesan con un método estadístico específico a manera de corroborar o contrastar las hipótesis dándole validez de acuerdo a los resultados encontrados.

Método Hipotético Deductivo

Respecto al método empleado, la presente investigación utilizó el hipotético deductivo.

Prieto, (2013). Refiere que:

Esquemáticamente, el método hipotético deductivo funciona de la siguiente manera: de una hipótesis general y de los enunciados particulares que determinan las condiciones iniciales, se deduce un enunciado particular predictivo. Los enunciados de las condiciones iniciales, por lo menos para esta vez, se aceptan como verdaderos; la hipótesis es el enunciado cuya verdad se pone en cuestión. Por observación determinamos si el enunciado predictivo resulta verdadero. Si la consecuencia predictiva resulta falsa, la hipótesis queda refutada. Si la observación revela que el enunciado predictivo es verdadero, decimos que la hipótesis está confirmada hasta cierto punto (p.3)

Una hipótesis debe al final como conclusión darse como verdadera o falsa según los resultados estadísticos, aceptándose formalmente, por éste método se comprueba la validez o no de la hipótesis.

2.5 Diseño de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, correlacional, no experimental, sustentada por:

Investigación Descriptiva.

Hernández et al (2014) “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”. (p.80)

Realiza mediciones de forma autónoma o del total sobre las teorías de las variables de estudio, pero sin especificar su relación.

Investigación Correlacional

Cazau (2010) “la investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos”...(p.27)

Trata de posicionar si existe correlación, de que forma se presenta y con que nivel se dá, procura especificar la correlación de variables.

Investigación No Experimental.

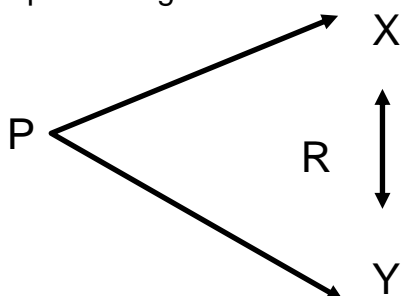
La investigación es de diseño no experimental sustentado teóricamente por:

Moreno (2013, cita a Kerlinger y Lee, (2002), nos dicen que:

La investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente no manipulables. (p.1)

No se manipula ninguna variable se toma en el estado natural en que se encuentran sin influenciar en ellas.

El esquema seguido en la investigación fue:



Dónde:

P: Población

X: Variable Etica.

Y: Variable Conflictos laborales.

R : Relación

2.6. Población, muestra

Población

La población o universo de interés en esta investigación, está conformada o Constituida por 40 policías de la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016, por lo tanto no requiere muestreo.

Muestra

La presente investigación estuvo representada por 40 policías de la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Camacaro (2012) “las técnicas e instrumentos de recolección de datos son un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos la información”. (p.2)

Se consideran como propuestas de carácter no experimental que vienen siendo tipificadas como transversales.

Técnica

Ruiz (2014, cita a Peñuelas, 2008) “las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas”. (p.4)

Encuesta

Alelu (2010, cita a Trespalacios 2003): “Las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo”. (p.8).

Instrumentos

Ficha Técnica: De la Variable 1 Ética

Nombre del Instrumento: Encuesta sobre ética

Autor: Teodoro Pérez Pérez, Colombia (2006)

Año: 2006

Tipo de instrumento: Encuesta.

Objetivo: Esta encuesta evalúa la percepción de la ética por parte del personal policial de la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

Población: Policías de la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

Número de ítem: 44

Aplicación: directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El policía marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: de Likert

Niveles: Alta Prevalencia, (164-220); Mediana Prevalencia, (104-163); Baja prevalencia, (44-103).

Ficha Técnica: De la Variable 2 Conflicto laboral.

Nombre del Instrumento: Encuesta de Conflicto laboral.

Autor: Teodoro Pérez Pérez Colombia (2006)

Año: 2006

Tipo de instrumento: Encuesta

Objetivo: Proporcionar información a la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima para la toma de decisiones y la aplicación de políticas y programas de prevención y solución de posibles Conflictos laborales.

Población: Policías de la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

Número de ítem: 30

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El policía marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: De Likert.

Niveles o rangos: . Baja Ocurrencia (112-150); Mediana Ocurrencia (71-111); Alta Ocurrencia (30-70)

2.8. Método de análisis de datos

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado del programa SPSS V. 22, porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva, para la ubicación dentro de la escala de medición, para la contrastación de las hipótesis se aplica la estadística descriptiva.

Método estadístico

Hernández et, al, (2014).define “en estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables ordinales. Para calcular “ ρ ”, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden”. (p.271)

Validez y Confiabilidad.

Hernández et, al, (2014) “la validez es el grado en que una prueba o ítem de la prueba mide lo que pretende medir; es la característica más importante de una prueba”. (p.127)

La validez de los instrumentos se corrobora mediante el juicio de expertos y su validación por parte de ellos de acuerdo al resultado de la evaluación. Los resultados obtenidos en las encuestas están ligadas a otra medición de las mismas características.

Tabla 3.

Relación de Validadores

Validador	Resultado
DR.Carlos Wenceslao Sotelo Estacio	Aplicable
DR. Mildred Jenica Ledesma Cuadros	Aplicable
DR. Joaquin Vertiz Osoreo	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

Quero (2010) define a la confiabilidad como:

“La confiabilidad de una medición o de un instrumento, con el denominador común de que todos son básicamente expresados como diversos coeficientes de correlación”. (p.227)

La confiabilidad de los instrumentos se hizo por la aplicación del coeficiente “Alfa de Cronbach” que nos dio el grado en que el instrumento es confiable.

Tabla 4

Confiabilidad cuestionario de Etica

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	44

Interpretación:

Considerando la siguiente escala De Vellis(2006, p.8):

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy buena.

Tabla 5

Confiabilidad Cuestionario de Conflictos Laborales

Alfa de Cronbach	N de elementos
,975	30

Fuente: Elaboración Propia (2016)

Interpretación:

Considerando la siguiente escala De Vellis(2006, p.8):

Por debajo de .60 es inaceptable

De .60 a .65 es indeseable.

Entre .65 y .70 es mínimamente aceptable.

De .70 a .80 es respetable.

De .80 a .90 es buena

De .90 a 1.00 Muy buena

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superior a 0.90 indicaría que el grado de confiabilidad del instrumento es muy bueno.

2.9. Aspectos Éticos.

Se siguieron los siguientes principios:

Reserva de identidad de los efectivos policiales, citas de los textos y documentos consultados, así como la no manipulación de los resultados.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados.

Tabla 6

Ética en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Baja Prevalencia	5	12,5
Mediana Prevalencia	21	52,5
Alta Prevalencia	14	35,0
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario de Ética (Anexo 2)

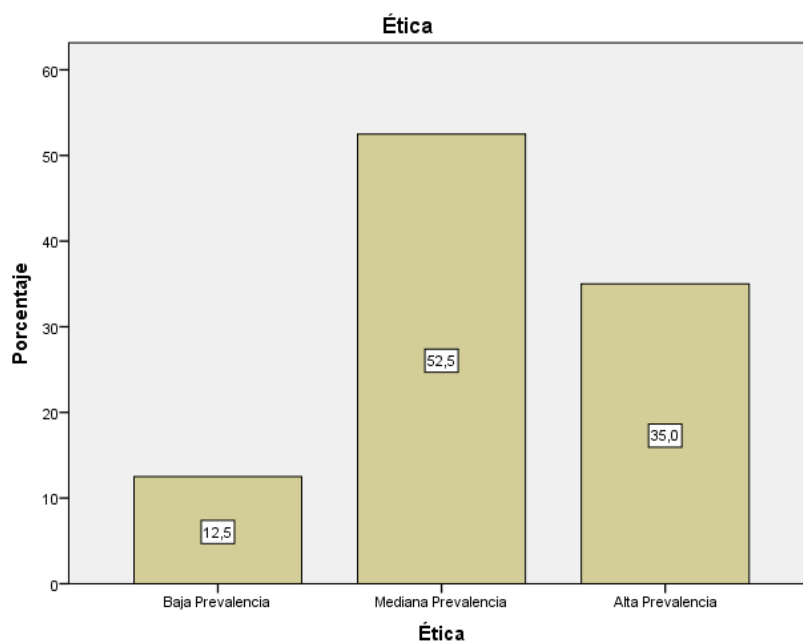


Figura 1. Diagrama de de barras agrupadas de la Ética en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016

Interpretación:

Como se observa en la tabla 6 y figura 1; la ética en un nivel de baja prevalencia representa un 12.5%, mediana prevalencia un 52.5% y alta prevalencia un 35%.

Tabla 7

Conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Baja Ocurrencia	35	87,5
Mediana Ocurrencia	2	5,0
Alta Ocurrencia	3	7,5
Total	40	100,0

Fuente: Cuestionario de Conflictos Laborales (Anexo 2)

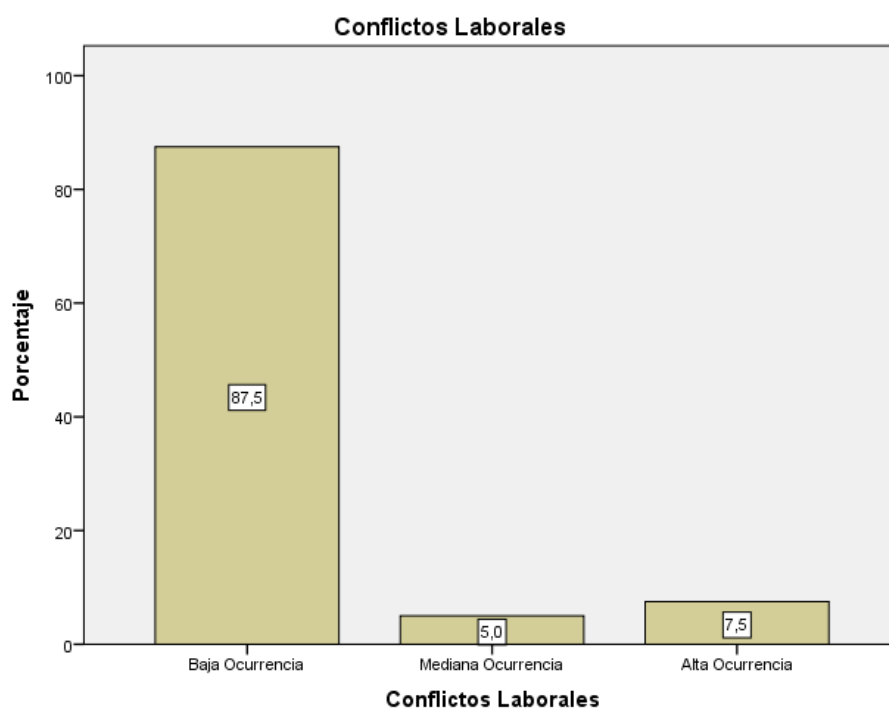


Figura 2. Diagrama de barras de los Conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016

Interpretación:

Como se observa en la tabla 7 y figura 2 ; los conflictos laborales en un nivel de baja ocurrencia representa un 87.5%, mediana ocurrencia un 5% y alta ocurrencia un 7.5%.

Tabla 8

La Ética y conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

		Ética			Total
		Baja Prevalencia	Mediana Prevalencia	Alta Prevalencia	
Conflictos Laborales	Baja Ocurrencia	1 2,5%	21 52,5%	13 32,5%	35 87,5%
	Mediana Ocurrencia	1 2,5%	0 0,0%	1 2,5%	2 5,0%
	Alta Ocurrencia	3 7,5%	0 0,0%	0 0,0%	3 7,5%
Total		5 12,5%	21 52,5%	14 35,0%	40 100,0%

Fuente: Cuestionario de Ética y Conflictos laborales (Anexo 2)

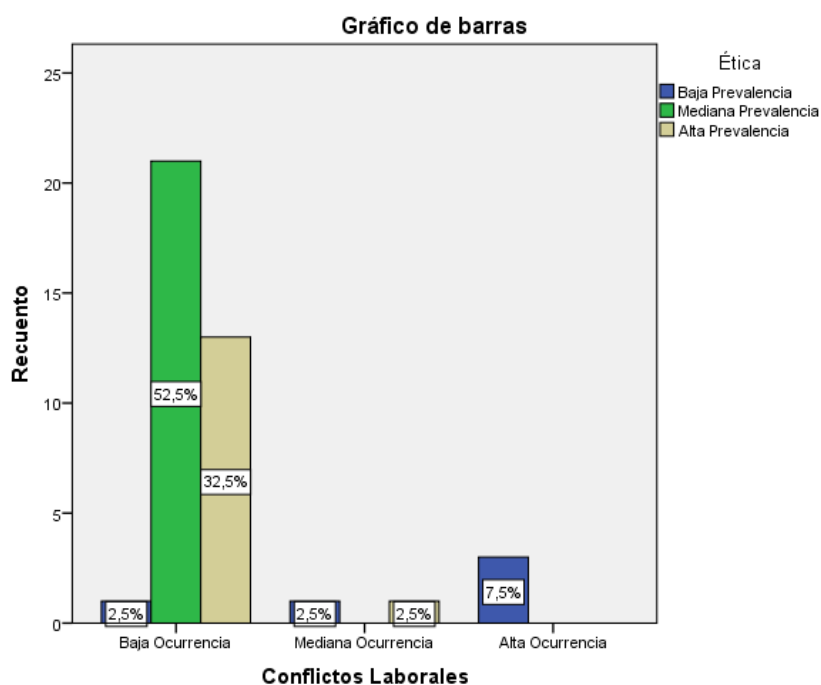


Figura 3. Diagrama de barras agrupadas ética y conflictos laborales

Interpretación:

Como se observa en la tabla 8 y figura 3; los conflictos laborales en un nivel de baja ocurrencia el 32.5% de los encuestados presenta una alta prevalencia en su ética; además, los conflictos laborales en un nivel de mediana ocurrencia el 2.5% de los encuestados presenta una alta prevalencia en su ética. Así mismo, los conflictos laborales en un nivel de alta ocurrencia el 7.5% de los encuestados presenta una baja prevalencia en su ética.

Tabla 9

Ética y la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

		Ética			Total
		Baja Prevalencia	Mediana Prevalencia	Alta Prevalencia	
Dimensión Intrapersonal	Baja Ocurrencia	1 2,5%	21 52,5%	13 32,5%	35 87,5%
	Mediana Ocurrencia	1 2,5%	0 0,0%	0 0,0%	1 2,5%
	Alta Ocurrencia	3 7,5%	0 0,0%	1 2,5%	4 10,0%
Total		5 12,5%	21 52,5%	14 35,0%	40 100,0%

Fuente: Cuestionario de Ética y Conflictos laborales (Anexo 2)

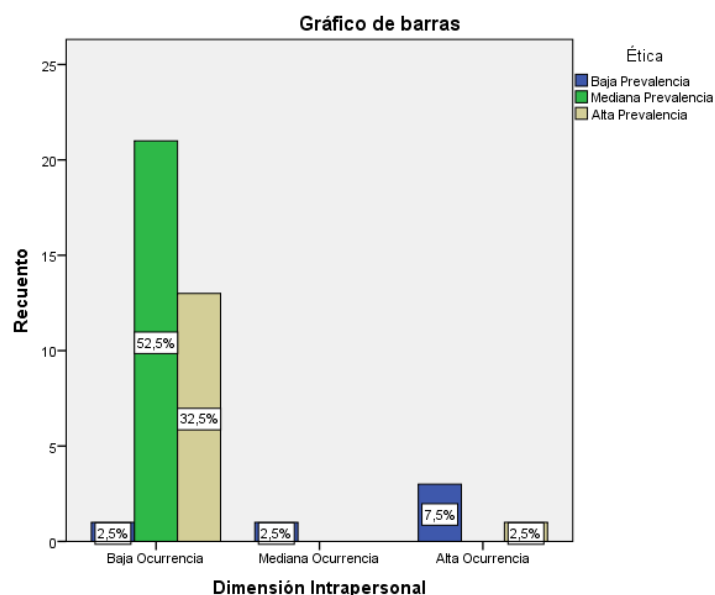


Figura 4. Diagrama de barras agrupadas ética y la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales

Interpretación:

Como se observa en la tabla 9 y figura 4; la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de baja ocurrencia el 32,5% de los encuestados presenta una alta prevalencia en su ética; además, la dimensión intrapersonal de los conflictos en un nivel de mediana ocurrencia el 2,5% de los encuestados presenta una baja prevalencia en su ética. Así mismo, la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de alta ocurrencia el 7,5% de los encuestados presenta una baja prevalencia en su ética.

Tabla 10

Ética y la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

		Ética			Total
		Baja Prevalencia	Mediana Prevalencia	Alta Prevalencia	
Dimensión Extrapersonal	Baja Ocurrencia	1	21	12	34
		2,5%	52,5%	30,0%	85,0%
	Mediana Ocurrencia	2	0	2	4
		5,0%	0,0%	5,0%	10,0%
	Alta Ocurrencia	2	0	0	2
		5,0%	0,0%	0,0%	5,0%
Total		5	21	14	40
		12,5%	52,5%	35,0%	100,0%

Fuente: Cuestionario de Ética y Conflictos laborales (Anexo 2)

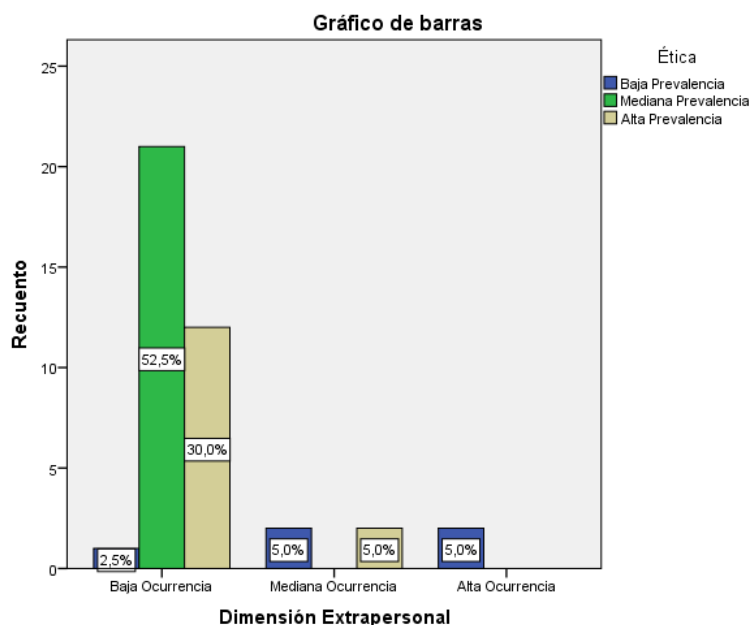


Figura 5. Diagrama de barras agrupadas ética y la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales

Interpretación:

Como se observa en la tabla 10 y figura 5 ; la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de baja ocurrencia el 52.5% de los encuestados presenta una mediana prevalencia en su ética; además, la dimensión extrapersonal de los conflictos en un nivel de mediana ocurrencia el 5% de los encuestados presenta una alta prevalencia en su ética. Así mismo, la dimensión

extrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de alta ocurrencia el 5% de los encuestados presenta una baja prevalencia en su ética.

4.1.1. Prueba de hipótesis general y específica

Hipótesis general

H1: La Ética se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016

Hipótesis Nula.

H0: La Ética no se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016

El coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error)

Tabla 11

Correlación ética y conflictos laborales

		Ética	Conflictos Laborales
Ética	Coeficiente de correlación	1,000	-,430**
	Sig. (bilateral)	.	,006
	N	40	40
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	-,430**	1,000
	Sig. (bilateral)	,006	.
	N	40	40

Como se observa en la Tabla 11 el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.430 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación mediana y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.006<0.05$ (estadísticamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Ética se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016

Hipótesis Específica 1

H1: La Ética se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

Hipótesis Nula

H0: La Ética no se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

Tabla 12

Correlación ética y la dimensión intrapersonal conflictos laborales

		Ética	Dimensión Intrapersonal
Ética	Coeficiente de correlación	1,000	-,408**
	Sig. (bilateral)	.	,009
	N	40	40
Dimensión Intrapersonal	Coeficiente de correlación	-,408**	1,000
	Sig. (bilateral)	,009	.
	N	40	40

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.408 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación mediana y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.009<0.05$ (estadísticamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La Ética se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

Hipótesis Específica 2

H2: La Ética se relaciona significativamente con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016

Hipótesis Nula

H0: La Ética no se relaciona significativamente con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016

Tabla 13*Correlación ética y la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales*

		Ética	Dimensión Extrapersonal
Rho de Spearman	Ética		
	Coeficiente de correlación	1,000	-,316*
	Sig. (bilateral)	.	,047
	N	40	40
	Dimensión Extrapersonal		
	Coeficiente de correlación	-,316*	1,000
	Sig. (bilateral)	,047	.
	N	40	40

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.316 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación baja y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.047<0.05$ (estadísticamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: La Ética se relaciona significativamente con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP Puente Piedra.Lima.

IV. Discusión

4.2. Discusión

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo general, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.430 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación mediana y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.006<0.05$ (estadísticamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Ética se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016; esto es, los conflictos laborales en un nivel de baja ocurrencia el 32.5% de los encuestados presenta una alta prevalencia en su ética; además, los conflictos laborales en un nivel de mediana ocurrencia el 2.5% de los encuestados presenta una alta prevalencia en su ética. Así mismo, los conflictos laborales en un nivel de alta ocurrencia el 7.5% de los encuestados presenta una baja prevalencia en su ética. Es necesario mencionar que estos resultados coinciden con lo señalado por Aguilar (2014), autor que menciona que la ética regula las acciones y actitudes de los hombres, desarrollándose en el ámbito de una profesión regulándolas; por ello también es importante resaltar lo manifestado por Olivera (2015), quien nos hace ver que la razón ética del trabajo tiene su fundamento en la fusión de la dignidad con el propio ser, como lo que esencialmente es en la labor que se desempeña. Esta situación nos permite correlacionar la Ética con los Conflictos Laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima, al año 2016. También resulta importante señalar que el presente resultado tiene estrecha relación con la Teoría Psicológica de la Ética, debido a que las normas morales no son impuestas por nada ni por nadie, sólo deben estar regidas por la razón humana, dándole un carácter universal para ser usada por todo ser racional; siendo de aplicación para todo el personal policial que labora en la entidad ya mencionada.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.408 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación mediana y siendo el nivel de significancia

bilateral $p=0.009<0.05$ (estadísticamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La Ética se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016; esto es, la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de baja ocurrencia el 32.5% de los encuestados presenta una mediana prevalencia en su ética; además, la dimensión intrapersonal de los conflictos en un nivel de mediana ocurrencia el 2.5% de los encuestados presenta una baja prevalencia en su ética. Así mismo, la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de alta ocurrencia el 7.5% de los encuestados presenta una baja prevalencia en su ética. De igual manera, se coincide con los autores Codina (2015) y Barón (2006), ya que nos hacen ver sobre la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales, que cada persona en su quehacer van originando la capacidad de crear conflictos, por las vivencias que enfrentan en el diario vivir, extrapolándose al campo laboral; esta situación nos permite observar la correlación que existe entre la Ética y la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima, al año 2016.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 2, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.316 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación baja y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.047<0.05$ (estadísticamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2; se concluye que: La Ética se relaciona significativamente con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016; esto es, la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de baja ocurrencia el 52.5% de los encuestados presenta una alta prevalencia en su ética; además, la dimensión extrapersonal de los conflictos en un nivel de mediana ocurrencia el 5% de los encuestados presenta una alta prevalencia en su ética. Así mismo, la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de alta ocurrencia el 5% de los encuestados presenta una baja prevalencia en su ética. Estos

resultados nos permite corroborar lo manifestado por los autores Codina (2015), García (2012) y Barón (2006), en el sentido de que el entorno de la entidad, en este caso la Comisaría PNP de Puente Piedra, surgen antagonismos de pensamiento, así como de acciones entre grupos de personas, lo que origina múltiples conflictos colectivos, que tienen su origen, tal como señala Mojica (2015), en fallas en la comunicación, ambigüedad de roles, recursos escasos, incompatibilidad de metas, diferencias de poder y estatus, así como diferencias personales y conflictos anteriores que no han sido resueltos oportunamente por el Comisario y los Oficiales de Policía que laboran en esta Dependencia Policial.

Finalmente, este trabajo nos permite evidenciar la correlación existente entre la ética y los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima, situación que va a permitir al Comisario poner mayor énfasis a la implantación de una Gestión Ética en su Dependencia Policial, así como establecer mecanismos de interrelación, comunicación, motivación y promoción de valores con su personal, orientados a prevenir con la debida anticipación los conflictos laborales.

V.Conclusiones

Conclusiones

- Primera:** La presente investigación demuestra que la ética se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra.Lima, al año 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.430 , demostró una mediana relación entre las variables.
- Segunda:** La presente investigación demuestra que la ética se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra.Lima, al año 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.408 , demostró una mediana relación entre las variables.
- Tercera:** La presente investigación demuestra que la ética se relaciona significativamente con la dimensión extrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra.Lima, al año 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.316 , demostró una baja relación entre las variables.

VI. Recomendaciones

Recomendaciones.

- Primera:** El Comisario de la Comisaría PNP de Puente Piedra-Lima, con el apoyo de sus Oficiales de Policía, deberán establecer mecanismos positivos de interrelación, comunicación, motivación y promoción de valores con su personal, orientados al respeto por las pautas éticas en sus relaciones con los diferentes públicos que interactúan con los funcionarios públicos, debiendo promover coloquios y charlas sobre participación ciudadana, en la que participen de forma rotativa los integrantes de las Secciones de Patrullaje e Investigación policial; situación que coadyuvará a implantar una eficiente Gestión Ética en su Dependencia Policial.
- Segunda:** El Comisario de la Comisaría PNP de Puente Piedra-Lima, debe establecer canales de comunicación en su dependencia policial, orientados a informar permanentemente a su personal sobre políticas de comando, últimas disposiciones legales, beneficios salariales, seguridad social y convenios educativos; tendientes a difundir y respetar los derechos del personal policial, minimizando de esta manera los conflictos laborales con sus servidores públicos.
- Tercera:** El Comisario de la Comisaría PNP de Puente Piedra-Lima, deberá establecer estrechas coordinaciones de trabajo con las Autoridades Judiciales, Políticas y Locales de su distrito, con la finalidad de replantear estrategias para la prevención e investigación policial, tomando en cuenta las opiniones de su personal PNP; a fin de optimizar la operatoria policial en su Comisaría, previniéndose de esta manera que se desencadenen conflictos laborales en su personal policial.

VII. Referencias

Aguilar, (2014) *Algunos apuntes acerca de la ética y la moral.*

Recuperado de: <http://www.derecho y cambio social.com/rjcl/revista 5/moral.htm>.

Alelu, H. (2010). *Encuesta.* España.

Recuperado de: https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/ InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf

Araujo, G. (2010). *Concepto de conflicto intrapersonal, opinión, ejemplo.*

Recuperado de: <http://conflictosintrapersonales.blogspot.pe/2010/07/concepto-de-conflicto-intrapersonal.html>

Barón, E. (2006). *Manejo de conflicto.*

Recuperado de: <http://www.gestionsocial.org/archivos/00000386/BaronResolConflicto.pdf>

Barrera, M. (2010). *La ética como herramienta de gestión en la cultura organizacional.*

Recuperado de: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9350/tesis436.pdf?sequence=1>

Camacaro, R. (2012). *Instrumentos de recolección de datos.*

Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/instrumentos%20de%20recoleccion%20de%20datos.htm>

Camejo, S. (2013). *La dimensión ética en las relaciones laborales.*

Recuperado de: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/ajcr/dimension-etica-relaciones-laborales.html>.

Carrera, J (2011). *Clasificación de las diversas teorías éticas.*

Argentina. Universidad de Buenos Aires.

Cochachi y Negrón (2006), *Pautas para elaborar proyectos de Investigación Pedagógicas*, Universidad Nacional de Educación.

Recuperado de: Enrique Guzmán y Valle, CEMED editores. Lima.

Codina, A. (2015). *Análisis de problemas y toma de decisiones. Reto principal para una gerencia efectiva.*

Recuperado de: <http://www.degerencia.com/articulo/analisis-de-problemas-y-toma-de-decisiones-reto-principal>.

Contreras, M. (2014). *Ética y empresa.*

Recuperado de: <http://ideasapiens.blogspot.com/psicologia/laboral/eticayempresa.htm>

Dayne, M. (2011). Investigación Educativa y Diseños Cuantitativos – Cualitativos.

Recuperado de: <http://metodoscuantitativosdeinvestigacion.blogspot.pe/>

Definición De. (2015). *Definición de ética profesional* - Qué es, Significado y Concepto.

Recuperado de: <http://definicion.de/etica-profesional/#ixzz3S62Bczxr>

Farfán, P. (2015), *La Ética en la Función Pública de la UGEL N° 05 de San Juan de Lurigancho y su influencia en la Gestión Educativa al 30 de junio del 2015.* Universidad Cesar Vallejo. Lima.

Followers O. (2012). *Reseña histórica de la ética.*

Recuperado de: <http://ornella-eticayvalores.blogspot.pe/2009/08/resena-historica-de-la-etica.html>

García, D. (2012). *Introducción a la teoría de la negociación.*

Recuperado de: <http://www.mediation.org/education/capitulo-1-5.pdf>

Gomez (2013) Conflicto en las organizaciones y mediación.

Recuperado de: <http://Dspace.uniaes/bistream/handle/10334/2558/0477-GomezFunes.pdf?sequence=1>

Gonzales, E. (2010). *La responsabilidad moral de la empresa: una revisión de la teoría de stakeholder desde la ética discursiva*, Universitat Jaume I de Castellón. España.

Recuperado de: http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/71944/1/Etica_profesional_como_proyecto_de_inves.pdf

González, G. (2012). *Los conflictos en la empresa*. Definición, análisis y soluciones.

Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-la-empresa-definicion-analisis-soluciones/>

Granados, G. (2010). *La solución de conflictos Colectivos laborales: especial Referencia a los sistemas autónomos*. Universidad de Granada, España

Recuperado de: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/1749/1/17316960.pdf>

Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.

Hernández, J. (2014). *La ética profesional*. Venezuela.

Recuperado de: http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=13&ved=0ahUKEwjV_

Importancia. Org. (2016). *Importancia de la Ética Profesional*.

Recuperado de: <http://www.importancia.org/etica-profesional.php>

Latuada, P. (2011). *Relaciones Públicas, nuevos paradigmas ¿más dudas que certezas?*

Recuperado de: http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=166&id_articulo=6164

Maldonado, A. (2015). *Ética profesional y empresarial*.

Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/etica-profesional-y-empresarial/>

MIC. (2013). *Justificación e importancia de investigación.*

Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html>

Mindef. (2014). *Manual de ética-profesional del personal militar de las fuerzas armadas del Perú.*

Recuperado de: https://www.mindef.gob.pe/menu/codigo_etica/manualetica.pdf

Mojica, A (2015). *Administración de Conflictos.*

Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/los-conflictos-en-la-empresa-definicion-analisis-soluciones/>

Moreno (2013), *Artículo: Metodología de investigación, pautas para hacer tesis.*

Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html>

Neyra, S. (2014). *El arbitraje potestativo como forma de solución de conflictos laborales.* Lima: PUCP.

Recuperado de: <http://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0ahUKEwjT1->

Olivera, E. (2015). *¿A qué llamamos "Ética Profesional"?*

Recuperado de: <http://es.catholic.net/op/articulos/43865/cat/417/a-que-llamamos-tica-profesional.html>

Paxton, R. (2012). *Teorías de los conflictos laborales.*

Recuperado de: http://www.ehowenespanol.com/teorias-conflictos-laborales-info_202731/

Perales, C. (2014). *Ética institucional y estrés laboral.*

Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172008000100011

Pérez, C. (2007). *Propuesta para la inserción de la cultura ética en la formación del profesional*. España Universidad de Granada.

Recuperado de: <http://0-hera.ugr.es.adrastea.ugr.es/tesisugr/16631146.pdf>

Pérez, L. (2015). *La justificación del trabajo de investigación*.

Recuperado de: <http://asesoriatesis1960.blogspot.pe/>

Polo (2012). *La dimensión ética de la vida humana*.

Recuperado de: <http://sjole.wikispaces.com/file/view/etica.pdf>

Prieto, L (2013). *Método Hipotéticamente Deductivo*.

Recuperado de: <http://www.taringa.net/posts/ciencia-educacion/8175411/Que-es-el-metodo-hipotetico-deductivo.html>

Quero B. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alfa de Cronbach*.

Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/telos/ediciones/pdf/vol-12-2/nota-2.PDF>.

Ruiz, M. (2014). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Según autores.

Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2014/06/tecnicas-e-instrumentos-de.html>

Sánchez Carlessi H. y Reyes Meza C.(2006) *Metodología y Diseños de Investigación Científica*. Edit.Visión Universitaria.Lima.Perú.

Vega, C. (2007). *Deontología, Ética y Economía*.

Recuperado de: <http://frasespucp.blogspot.com/2007/09/y-no-todos-deberan-usarlas.html>

Will' r. M. (2014). *Importancia y necesidad de la ética profesioi*

Recuperado de: <http://www.academia.edu/8629975/>

La_importancia_de_la_etica

VIII. Apéndices

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: SUSTANTIVA Según Sanchez y Reyes (2006) la investigación sustantiva trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, está orientada a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad, con lo cual se vá en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. La investigación sustantiva nos encamina hacia la investigación básica o pura"</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental</p> <p>Según Hernández (2010), el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información deseada. La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, Mertens (2005) citado en Hernández (2010) señala que la investigación no experimental es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipuladas o resulta complicado hacerlo, por lo tanto una vez recopilada la data se determinó la relación que existió entre ambas.</p>	<p>POBLACIÓN: La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por Constituida por 40 policías de la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA La muestra de interés en esta investigación, está conformada por Constituida por 40 policías de la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.</p> <p>MUESTREO: No Probabilístico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>VARIABLE: ETICA. INSTRUMENTO: ENCUESTA SOBRE ÉTICA TÉCNICAS: ENCUESTA AUTOR: TEODORO PÉREZ Y PÉREZ. . AÑO: 2006. MONITOREO:NOVIEMBRE 2016. ÁMBITO DE APLICACIÓN: CPP FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p> <p>VARIABLE; CONFLICTOS LABORALES. INSTRUMENTO: ENCUESTA AMBIENTE LABORAL. TÉCNICAS: ENCUESTA. AUTOR: Pérez y Pérez. AÑO: 2006. MONITOREO: NOVIEMBRE 2016. ÁMBITO DE APLICACIÓN: CPP FORMA DE ADMINISTRACIÓN: DIRECTA</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de contingencia, Figuras</p> <p>DE PRUEBA: Prueba hipótesis Para Torres(1997) "La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un determinado problema" p.(129)</p> <p>Nivel de Significación: Si s es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error). Si s es menor a 0.01, el coeficiente es significativo al nivel de 0.01 (99% de confianza de que la correlación sea verdadera y 1% de probabilidad de error). (Sampieri: 2006; 445).</p> <p>Rho Spearman</p>

Anexo 02: Instrumentos

Encuesta de la variable 1 Ética

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre *la ética*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

	DIMENSION PERSONAL	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Para Usted, la honradez es uno de los valores más importantes como servidor público, en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
2	En el ejercicio de sus funciones públicas, el interés general siempre debe prevalecer sobre el interés personal o particular en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
3	Su principal función como servidor público es contribuir para que su entidad preste un excelente servicio a la ciudadanía?					
4	En el desempeño de sus funciones como servidor público, usted considera que todas sus actuaciones deben ser consideradas de carácter reservado?					
5	Usted considera que no debe recibir regalos o dádivas de particulares como contraprestación por el cumplimiento de sus funciones como servidor público?					
6	Para cumplir cabalmente con sus funciones, usted considera que es necesario aplicar principios y valores éticos de la Policía Nacional del Perú?					
	DIMENSION INSTITUCIONAL	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
7	Se promueve los valores éticos como requisito para ser un buen servidor público en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
8	Todos los servidores públicos aplican principios y valores éticos en el desempeño de sus funciones en la Comisaría PNP Puente Piedra?					

9	A su parecer todos los servidores públicos con los que trabaja directa o indirectamente son honrados en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
10	En el desempeño de su cargo, los servidores públicos siempre realizan actos éticos en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
11	Todos los servidores públicos asumen que su función primordial es prestar un excelente servicio en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
12	Ningún servidor público acepta regalos o dádivas de sus propios compañeros con fines ilícitos en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
13	Todos los servidores públicos ejercen su cargo dando prelación al interés público sobre los intereses individuales o privados en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
14	Son muy raros los casos de corrupción en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
15	Existen relaciones de confianza entre todos los Policías, porque los servidores de la entidad son honestos y transparentes en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
16	Los Oficiales de Policía poseen conocimientos, experiencia y capacidades que los hacen idóneos para ocupar sus cargos en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
17	Las actuaciones de los Oficiales de Policía siempre buscan atender el interés general de la ciudadanía y/o del público con los cuales la entidad tiene responsabilidades en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
18	La comunicación entre los Oficiales de Policía y los Sub Oficiales PNP, es clara, efectiva y oportuna en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
19	En el desempeño de sus funciones los Oficiales de Policía actúan con independencia de amigos y grupos de interés					

	particular en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
20	Los estilos de dirección promueven los principios, valores y políticas éticas que la entidad ha adoptado en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
21	Los Oficiales de Policía aplican el dialogo y son respetuosos en las relaciones con sus equipos de trabajo en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
22	Es una característica de los Oficiales de Policía la coherencia entre lo que dicen y lo que hacen en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
	DIMENSION RELACIONES	Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
23	Los sistemas de salarios y beneficios sociales en los procesos institucionales se ciñen a lo determinado en la Ley, en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
24	Se respetan los derechos constitucionales de las personas, en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
25	Se da un trato igualitario a todos los servidores públicos, sin ninguna clase de discriminación en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
26	Se garantiza la igualdad en la capacitación, la evaluación y la promoción de los servidores públicos en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
27	Se respeta el debido proceso en las investigaciones administrativo disciplinario contra los servidores públicos, en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
28	Los salarios que se pagan al personal policial guardan correspondencia con sus niveles de formación policial?					
29	Se implementa en todas las Oficinas un estilo de trabajo en equipo con participación de todos sus integrantes, en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
30	Para resolver los conflictos se acude a los principios y valores éticos de la entidad y al diálogo como mecanismo					

	básico de solución en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
31	Se promueve y practica el respeto a las opiniones del personal policial en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
32	Conoce usted si las actuaciones administrativas se realizan de forma transparente en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
33	Conoce usted si en las investigaciones policiales que se realizan no priman las relaciones de afinidad, amistad, consanguinidad o pago de favores en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
34	A los investigadores policiales se les exige el cumplimiento de pautas éticas que son de conocimiento público en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
35	En los procesos administrativo disciplinarios, se informa al personal policial investigado del resultado de la investigación desarrollada en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
36	Se promueven charlas, conversatorios y capacitaciones para el personal policial, en temas relacionados con la ética policial, en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
37	Se aplican políticas y normas institucionales para prevenir sobornos, comisiones o presiones por parte de ciudadanos involucrados en actos ilegales, en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
38	Se respetan los compromisos y convenios suscritos con entidades públicas y/o privadas en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
39	Tiene conocimiento si a los contratistas y proveedores que realizan diversos trabajos en el local policial, se les hace auditoría para evaluar la calidad de los servicios, los productos objetos de contrato y el cumplimiento de los mismos, en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
40	Se desarrollan acciones de coordinación con aquellas entidades con las cuales se tienen relaciones en el ejercicio de la misión institucional, en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
41	Existen acuerdos y/o convenios de cooperación con otras organizaciones públicas en áreas de interés institucional o comunitario en la Comisaría PNP Puente Piedra?					

42	Se comparte con otras entidades públicas las experiencias relevantes en la construcción de unas prácticas transparentes e íntegras en el ejercicio de su función, en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
43	La información que se entrega a otras instituciones es veraz y confiable en la Comisaría PNP Puente Piedra?					
44	La información que se entrega a los diferentes organismos de control es veraz y se suministra en forma oportuna en la Comisaría PNP Puente Piedra?					

Instrumento de la Variable 2 Conflictos laborales.

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre los *conflictos laborales*. Se agradece leer atentamente y marcar con un **(X)** la opción correspondiente a la información solicitada, Es **totalmente anónimo** y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

N°	DIMENSIÓN INTRAPERSONAL	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	Intento buscar una situación de compromiso					
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro					
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos					
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación					
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.					
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.					
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles					
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo					
9	Intento ganar tiempo para pensar					

10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez					
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos					
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera					
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones					
14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema					
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura					
	DIMENSIÓN EXTRAPERSONAL	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto					
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo					
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una solución					
19	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de conseguir otros					
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas					
21	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.					
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación					
23	A veces evito tomar posiciones que crean controversia con mis compañeros					
24	Le dejo al otro mantener algunas de sus posiciones, si él me deja mantener algunas de las mías					
25	Propongo una posición intermedia a mis compañeros					

26	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera					
27	Yo les digo mis ideas y pregunto por las tuyas					
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura					
29	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista					
30	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos					

Anexo 03: Validación de Cuestionarios: Juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ETICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION PERSONAL								
1	Para Usted, la honradez es uno de los valores más importantes como servidor público, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
2	En el ejercicio de sus funciones públicas, el interés general siempre debe prevalecer sobre el interés personal o particular en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
3	Su principal función como servidor público es contribuir para que su entidad preste un excelente servicio a la ciudadanía?	X		X		X		
4	En el desempeño de sus funciones como servidor público, usted considera que todas sus actuaciones deben ser consideradas de carácter reservado?	X		X		X		
5	Usted considera que no debe recibir regalos o dádivas de particulares como contraprestación por el cumplimiento de sus funciones como servidor público?	X		X		X		
6	Para cumplir cabalmente con sus funciones, usted considera que es necesario aplicar principios y valores éticos de la Policía Nacional del Perú?	X		X		X		
DIMENSION INSTITUCIONAL		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se promueve los valores éticos como requisito para ser un buen servidor público en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
8	Todos los servidores públicos aplican principios y valores éticos en el desempeño de sus funciones en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
9	A su parecer todos los servidores públicos con los que trabaja directa o indirectamente son honrados en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
10	En el desempeño de su cargo, los servidores públicos siempre realizan actos éticos en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
11	Todos los servidores públicos asumen que su función primordial es prestar un excelente servicio en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
12	Ningún servidor público acepta regalos o dádivas de sus propios compañeros con fines ilícitos en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
13	Todos los servidores públicos ejercen su cargo dando prelación al	X		X		X		

	interés público sobre los intereses individuales o privados en la Comisaría PNP Puente Piedra?							
14	Son muy raros los casos de corrupción en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
15	Existen relaciones de confianza entre todos los Policías, porque los servidores de la entidad son honestos y transparentes en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
16	Los Oficiales de Policía poseen conocimientos, experiencia y capacidades que los hacen idóneos para ocupar sus cargos en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
17	Las actuaciones de los Oficiales de Policía siempre buscan atender el interés general de la ciudadanía y/o del público con los cuales la entidad tiene responsabilidades en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
18	La comunicación entre los Oficiales de Policía y los Sub Oficiales PNP, es clara, efectiva y oportuna en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
19	En el desempeño de sus funciones los Oficiales de Policía actúan con independencia de amigos y grupos de interés particular en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
20	Los estilos de dirección promueven los principios, valores y políticas éticas que la entidad ha adoptado en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
21	Los Oficiales de Policía aplican el dialogo y son respetuosos en las relaciones con sus equipos de trabajo en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
22	Es una característica de los Oficiales de Policía la coherencia entre lo que dicen y lo que hacen en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
DIMENSION DE RELACIONES								
23	Los sistemas de salarios y beneficios sociales en los procesos institucionales se ciñen a lo determinado en la Ley, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
24	Se respetan los derechos constitucionales de las personas, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
25	Se da un trato igualitario a todos los servidores públicos, sin ninguna clase de discriminación en la Comisaría PNP Puente	X		X		X		

	Piedra?						
26	Se garantiza la igualdad en la capacitación, la evaluación y la promoción de los servidores públicos en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
27	Se respeta el debido proceso en las investigaciones administrativo disciplinario contra los servidores públicos, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
28	Los salarios que se pagan al personal policial guardan correspondencia con sus niveles de formación policial?	X		X		X	
29	Se implementa en todas las Oficinas un estilo de trabajo en equipo con participación de todos sus integrantes, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
30	Para resolver los conflictos se acude a los principios y valores éticos de la entidad y al diálogo como mecanismo básico de solución en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
31	Se promueve y practica el respeto a las opiniones del personal policial en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
32	Conoce usted si las actuaciones administrativas se realizan de forma transparente en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
33	Conoce usted si en las investigaciones policiales que se realizan no priman las relaciones de afinidad, amistad, consanguinidad o pago de favores en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
34	A los investigadores policiales se les exige el cumplimiento de pautas éticas que son de conocimiento público en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
35	En los procesos administrativo disciplinarios, se informa al personal policial investigado del resultado de la investigación desarrollada en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
36	Se promueven charlas, conversatorios y capacitaciones para el personal policial, en temas relacionados con la ética policial, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
37	Se aplican políticas y normas institucionales para prevenir sobornos, comisiones o presiones por parte de ciudadanos involucrados en actos ilegales, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
38	Se respetan los compromisos y convenios suscritos con entidades públicas y/o privadas en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
39	Tiene conocimiento si a los contratistas y proveedores que realizan diversos trabajos en el local policial, se les hace auditoría para evaluar la calidad de los servicios, los productos objetos de contrato y el cumplimiento de los mismos, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
40	Se desarrollan acciones de coordinación con aquellas entidades con las cuales se tienen relaciones en el ejercicio de la misión institucional, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	

41	Existen acuerdos y/o convenios de cooperación con otras organizaciones públicas en áreas de interés institucional o comunitario en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
42	Se comparte con otras entidades públicas las experiencias relevantes en la construcción de unas prácticas transparentes e íntegras en el ejercicio de su función, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
43	La información que se entrega a otras instituciones es veraz y confiable en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
44	La información que se entrega a los diferentes organismos de control es veraz y se suministra en forma oportuna en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ____SUFICIENCIA____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

15 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818

Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION INTRAPERSONAL							
1	Intento buscar una situación de compromiso.	X		X		X		
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro.	X		X		X		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos.	X		X		X		
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación.	X		X		X		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	X		X		X		
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	X		X		X		
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles.	X		X		X		
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo.	X		X		X		
9	Intento ganar tiempo para pensar.	X		X		X		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez.	X		X		X		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos.	X		X		X		
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera.	X		X		X		
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones.	X		X		X		
14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema.	X		X		X		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura.	X		X		X		
	DIMENSION EXTRAPERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto.	X		X		X		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo.	X		X		X		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una relación.	X		X		X		
19	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de	X		X		X		

	conseguir otros.						
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas.	X		X		X	
21	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	X		X		X	
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación.	X		X		X	
23	A veces evito tomar posiciones que crean controversia con mis compañeros.	X		X		X	
24	Le dejo al otro mantener alguna de sus posiciones, si él me deja mantener alguna de las mías.	X		X		X	
25	Propongo una posición intermedia a mis compañeros.	X		X		X	
26	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera.	X		X		X	
27	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas.	X		X		X	
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura.	X		X		X	
29	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista.	X		X		X	
30	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____SUFICIENCIA_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. CARLOS WENCESLAO SOTELO ESTACIO DNI 18168818
 Especialidad del evaluador: DOCTOR TEMÁTICO

15 de Noviembre del 2016

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ETICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	DIMENSION PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Para Usted, la honradez es uno de los valores más importantes como servidor público, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
2	En el ejercicio de sus funciones públicas, el interés general siempre debe prevalecer sobre el interés personal o particular en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
3	Su principal función como servidor público es contribuir para que su entidad preste un excelente servicio a la ciudadanía?	X		X		X		
4	En el desempeño de sus funciones como servidor público, usted considera que todas sus actuaciones deben ser consideradas de carácter reservado?	X		X		X		
5	Usted considera que no debe recibir regalos o dádivas de particulares como contraprestación por el cumplimiento de sus funciones como servidor público?	X		X		X		
6	Para cumplir cabalmente con sus funciones, usted considera que es necesario aplicar principios y valores éticos de la Policía Nacional del Perú?	X		X		X		
	DIMENSION INSTITUCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Se promueve los valores éticos como requisito para ser un buen servidor público en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
8	Todos los servidores públicos aplican principios y valores éticos en el desempeño de sus funciones en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
9	A su parecer todos los servidores públicos con los que trabaja directa o indirectamente son honrados en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
10	En el desempeño de su cargo, los servidores públicos siempre realizan actos éticos en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
11	Todos los servidores públicos asumen que su función primordial es prestar un excelente servicio en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
12	Ningún servidor público acepta regalos o dádivas de sus propios compañeros con fines ilícitos en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
13	Todos los servidores públicos ejercen su cargo dando prelación al	X		X		X		

	interés público sobre los intereses individuales o privados en la Comisaría PNP Puente Piedra?						
14	Son muy raros los casos de corrupción en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
15	Existen relaciones de confianza entre todos los Policías, porque los servidores de la entidad son honestos y transparentes en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
16	Los Oficiales de Policía poseen conocimientos, experiencia y capacidades que los hacen idóneos para ocupar sus cargos en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
17	Las actuaciones de los Oficiales de Policía siempre buscan atender el interés general de la ciudadanía y/o del público con los cuales la entidad tiene responsabilidades en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
18	La comunicación entre los Oficiales de Policía y los Sub Oficiales PNP, es clara, efectiva y oportuna en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
19	En el desempeño de sus funciones los Oficiales de Policía actúan con independencia de amigos y grupos de interés particular en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
20	Los estilos de dirección promueven los principios, valores y políticas éticas que la entidad ha adoptado en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
21	Los Oficiales de Policía aplican el dialogo y son respetuosos en las relaciones con sus equipos de trabajo en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
22	Es una característica de los Oficiales de Policía la coherencia entre lo que dicen y lo que hacen en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
	DIMENSION DE RELACIONES	Si	No	Si	No	Si	No
23	Los sistemas de salarios y beneficios sociales en los procesos institucionales se ciñen a lo determinado en la Ley, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
24	Se respetan los derechos constitucionales de las personas, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
25	Se da un trato igualitario a todos los servidores públicos, sin ninguna clase de discriminación en la Comisaría PNP Puente	X		X		X	

	Piedra?						
26	Se garantiza la igualdad en la capacitación, la evaluación y la promoción de los servidores públicos en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
27	Se respeta el debido proceso en las investigaciones administrativo disciplinario contra los servidores públicos, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
28	Los salarios que se pagan al personal policial guardan correspondencia con sus niveles de formación policial?	X		X		X	
29	Se implementa en todas las Oficinas un estilo de trabajo en equipo con participación de todos sus integrantes, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
30	Para resolver los conflictos se acude a los principios y valores éticos de la entidad y al diálogo como mecanismo básico de solución en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
31	Se promueve y practica el respeto a las opiniones del personal policial en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
32	Conoce usted si las actuaciones administrativas se realizan de forma transparente en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
33	Conoce usted si en las investigaciones policiales que se realizan no priman las relaciones de afinidad, amistad, consanguinidad o pago de favores en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
34	A los investigadores policiales se les exige el cumplimiento de pautas éticas que son de conocimiento público en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
35	En los procesos administrativo disciplinarios, se informa al personal policial investigado del resultado de la investigación desarrollada en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
36	Se promueven charlas, conversatorios y capacitaciones para el personal policial, en temas relacionados con la ética policial, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
37	Se aplican políticas y normas institucionales para prevenir sobornos, comisiones o presiones por parte de ciudadanos involucrados en actos ilegales, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
38	Se respetan los compromisos y convenios suscritos con entidades públicas y/o privadas en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
39	Tiene conocimiento si a los contratistas y proveedores que realizan diversos trabajos en el local policial, se les hace auditoría para evaluar la calidad de los servicios, los productos objetos de contrato y el cumplimiento de los mismos, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
40	Se desarrollan acciones de coordinación con aquellas entidades con las cuales se tienen relaciones en el ejercicio de la misión institucional, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	

41	Existen acuerdos y/o convenios de cooperación con otras organizaciones públicas en áreas de interés institucional o comunitario en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
42	Se comparte con otras entidades públicas las experiencias relevantes en la construcción de unas prácticas transparentes e íntegras en el ejercicio de su función, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
43	La información que se entrega a otras instituciones es veraz y confiable en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
44	La información que se entrega a los diferentes organismos de control es veraz y se suministra en forma oportuna en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 
 Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
 CPN N° 051627
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 ENE 0903465

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION INTRAPERSONAL								
1	Intento buscar una situación de compromiso.	X		X		X		
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro.	X		X		X		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos.	X		X		X		
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación.	X		X		X		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	X		X		X		
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	X		X		X		
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles.	X		X		X		
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo.	X		X		X		
9	Intento ganar tiempo para pensar.	X		X		X		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez.	X		X		X		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos.	X		X		X		
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera.	X		X		X		
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones.	X		X		X		
14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema.	X		X		X		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura.	X		X		X		
	DIMENSION EXTRAPERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto.	X		X		X		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo.	X		X		X		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una relación.	X		X		X		
19	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de	X		X		X		

	conseguir otros.						
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas.	X		X		X	
21	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	X		X		X	
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación.	X		X		X	
23	A veces evito tomar posiciones que crean controversia con mis compañeros.	X		X		X	
24	Le dejo al otro mantener alguna de sus posiciones, si él me deja mantener alguna de las mías.	X		X		X	
25	Propongo una posición intermedia a mis compañeros.	X		X		X	
26	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera.	X		X		X	
27	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas.	X		X		X	
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura.	X		X		X	
29	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista.	X		X		X	
30	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ SUFICIENCIA _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: DR. MILDRED JENICA LEDESMA CUADROS DNI 947488277

Especialidad del evaluador: ADMINISTRACIÓN

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 Dra. Mildred Jenica Ledesma Cuadros
 CPN N° 95182
 CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
 UNI: 09626455

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: ETICA

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION PERSONAL							
1	Para Usted, la honradez es uno de los valores más importantes como servidor público, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
2	En el ejercicio de sus funciones públicas, el interés general siempre debe prevalecer sobre el interés personal o particular en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
3	Su principal función como servidor público es contribuir para que su entidad preste un excelente servicio a la ciudadanía?	X		X		X		
4	En el desempeño de sus funciones como servidor público, usted considera que todas sus actuaciones deben ser consideradas de carácter reservado?	X		X		X		
5	Usted considera que no debe recibir regalos o dádivas de particulares como contraprestación por el cumplimiento de sus funciones como servidor público?	X		X		X		
6	Para cumplir cabalmente con sus funciones, usted considera que es necesario aplicar principios y valores éticos de la Policía Nacional del Perú?	X		X		X		
	DIMENSION INSTITUCIONAL							
7	Se promueve los valores éticos como requisito para ser un buen servidor público en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
8	Todos los servidores públicos aplican principios y valores éticos en el desempeño de sus funciones en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
9	A su parecer todos los servidores públicos con los que trabaja directa o indirectamente son honrados en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
10	En el desempeño de su cargo, los servidores públicos siempre realizan actos éticos en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
11	Todos los servidores públicos asumen que su función primordial es prestar un excelente servicio en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
12	Ningún servidor público acepta regalos o dádivas de sus propios compañeros con fines ilícitos en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
13	Todos los servidores públicos ejercen su cargo dando prelación al	X		X		X		

	interés público sobre los intereses individuales o privados en la Comisaría PNP Puente Piedra?							
14	Son muy raros los casos de corrupción en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
15	Existen relaciones de confianza entre todos los Policías, porque los servidores de la entidad son honestos y transparentes en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
16	Los Oficiales de Policía poseen conocimientos, experiencia y capacidades que los hacen idóneos para ocupar sus cargos en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
17	Las actuaciones de los Oficiales de Policía siempre buscan atender el interés general de la ciudadanía y/o del público con los cuales la entidad tiene responsabilidades en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
18	La comunicación entre los Oficiales de Policía y los Sub Oficiales PNP, es clara, efectiva y oportuna en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
19	En el desempeño de sus funciones los Oficiales de Policía actúan con independencia de amigos y grupos de interés particular en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
20	Los estilos de dirección promueven los principios, valores y políticas éticas que la entidad ha adoptado en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
21	Los Oficiales de Policía aplican el dialogo y son respetuosos en las relaciones con sus equipos de trabajo en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
22	Es una característica de los Oficiales de Policía la coherencia entre lo que dicen y lo que hacen en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
	DIMENSION DE RELACIONES	Si	No	Si	No	Si	No	
23	Los sistemas de salarios y beneficios sociales en los procesos institucionales se ciñen a lo determinado en la Ley, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
24	Se respetan los derechos constitucionales de las personas, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
25	Se da un trato igualitario a todos los servidores públicos, sin ninguna clase de discriminación en la Comisaría PNP Puente	X		X		X		

	Piedra?						
26	Se garantiza la igualdad en la capacitación, la evaluación y la promoción de los servidores públicos en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
27	Se respeta el debido proceso en las investigaciones administrativo disciplinario contra los servidores públicos, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
28	Los salarios que se pagan al personal policial guardan correspondencia con sus niveles de formación policial?	X		X		X	
29	Se implementa en todas las Oficinas un estilo de trabajo en equipo con participación de todos sus integrantes, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
30	Para resolver los conflictos se acude a los principios y valores éticos de la entidad y al diálogo como mecanismo básico de solución en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
31	Se promueve y practica el respeto a las opiniones del personal policial en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
32	Conoce usted si las actuaciones administrativas se realizan de forma transparente en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
33	Conoce usted si en las investigaciones policiales que se realizan no priman las relaciones de afinidad, amistad, consanguinidad o pago de favores en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
34	A los investigadores policiales se les exige el cumplimiento de pautas éticas que son de conocimiento público en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
35	En los procesos administrativo disciplinarios, se informa al personal policial investigado del resultado de la investigación desarrollada en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
36	Se promueven charlas, conversatorios y capacitaciones para el personal policial, en temas relacionados con la ética policial, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
37	Se aplican políticas y normas institucionales para prevenir sobornos, comisiones o presiones por parte de ciudadanos involucrados en actos ilegales, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
38	Se respetan los compromisos y convenios suscritos con entidades públicas y/o privadas en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
39	Tiene conocimiento si a los contratistas y proveedores que realizan diversos trabajos en el local policial, se les hace auditoría para evaluar la calidad de los servicios, los productos objetos de contrato y el cumplimiento de los mismos, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	
40	Se desarrollan acciones de coordinación con aquellas entidades con las cuales se tienen relaciones en el ejercicio de la misión institucional, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X	

41	Existen acuerdos y/o convenios de cooperación con otras organizaciones públicas en áreas de interés institucional o comunitario en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
42	Se comparte con otras entidades públicas las experiencias relevantes en la construcción de unas prácticas transparentes e íntegras en el ejercicio de su función, en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
43	La información que se entrega a otras instituciones es veraz y confiable en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		
44	La información que se entrega a los diferentes organismos de control es veraz y se suministra en forma oportuna en la Comisaría PNP Puente Piedra?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombre s del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

¹ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimer

15 de Noviembre del 2016

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: CONFLICTOS LABORALES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
	DIMENSION INTRAPERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Intento buscar una situación de compromiso.	X		X		X		
2	Intento tener en cuenta todo lo que concierne a mí y al otro.	X		X		X		
3	En general soy firme en lo que atañe a la consecución de mis objetivos.	X		X		X		
4	Suelo intentar calmar mis sentimientos y preservar la relación.	X		X		X		
5	Intento encontrar una solución a los problemas para evitarlos.	X		X		X		
6	A veces sacrifico mis propios deseos por los deseos de otras personas.	X		X		X		
7	Intento hacer lo que es necesario para evitar tensiones inútiles.	X		X		X		
8	Intento evitar crear situaciones desagradables para mí mismo.	X		X		X		
9	Intento ganar tiempo para pensar.	X		X		X		
10	Intento posponer el problema hasta que he tenido cierto tiempo para pensarlo otra vez.	X		X		X		
11	Generalmente soy firme al perseguir mis objetivos.	X		X		X		
12	Hago algunos esfuerzos por hacer las cosas a mi manera.	X		X		X		
13	Intento hacer todo lo necesario para cortar las tensiones.	X		X		X		
14	Siempre tiendo a plantear una discusión directa sobre el problema.	X		X		X		
15	Intento mostrar los beneficios y lo lógico de mi postura.	X		X		X		
	DIMENSION EXTRAPERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
16	A veces dejo a los otros que asuman la responsabilidad de resolver el conflicto.	X		X		X		
17	Más que negociar las cosas en las que no estamos de acuerdo, intento dar importancia a las cosas en las que los dos estamos de acuerdo.	X		X		X		
18	Busco la ayuda de los otros para que funcione una relación.	X		X		X		
19	No insisto en algunos puntos con mis compañeros a cambio de	X		X		X		

	conseguir otros.						
20	Siento que las diferencias entre la gente no siempre merecen que uno se preocupe por ellas.	X		X		X	
21	Intento obtener todos mis objetivos y solucionar todo lo que me preocupa inmediatamente antes que mis compañeros.	X		X		X	
22	Suelo intentar calmar los sentimientos de los otros y calmar la relación.	X		X		X	
23	A veces evito tomar posiciones que crean controversia con mis compañeros.	X		X		X	
24	Le dejo al otro mantener alguna de sus posiciones, si él me deja mantener alguna de las mías.	X		X		X	
25	Propongo una posición intermedia a mis compañeros.	X		X		X	
26	Presiono a mis compañeros para que se haga lo que yo quiera.	X		X		X	
27	Yo les digo mis ideas y pregunto por las suyas.	X		X		X	
28	Intento convencer a la otra persona de las ventajas de mi postura.	X		X		X	
29	Si le hace feliz a la otra persona, le puedo dejar mantener sus puntos de vista.	X		X		X	
30	Intento encontrar una solución justa de pérdidas y ganancias para ambos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

15 de Noviembre del 2016

Apellidos y nombre s del juez evaluador: VERTIZ OSORES JOAQUIN

Especialidad del evaluador: DOCTOR

¹ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

² Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

³ Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimer

Anexo 04: Base de Datos

N°	ETICA																																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	#	#	21	#	23	24	25	26	27	#	#	#	#	#	#	#	#	36	#	38	39	40	41	42	43	44			
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2		
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2			
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2			
4	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3			
5	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3			
6	4	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2		
7	4	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2		
8	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5		
9	4	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	5	5	3	3	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5		
10	4	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2		
11	2	1	2	1	2	3	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
12	2	1	2	1	2	3	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
13	1	3	3	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	4	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5		
15	2	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
16	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
18	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
19	3	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	4	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5		
20	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
21	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	
22	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2	
24	1	3	3	3	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	4	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5		
26	2	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
27	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	
31	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
32	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
33	2	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
34	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	3	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	4	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5		
37	2	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1									

N°	CONFLICTOS LABORALES																														
	INTRAPERSONAL															EXTRAPERSONAL															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	5	
4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	5	4	5	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	2	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4	
6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
7	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	4	5	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
8	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	
9	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
11	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
12	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	
15	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
16	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	
17	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
18	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
19	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	
20	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	
21	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
22	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4
23	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
24	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
27	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	
28	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
29	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
30	4	3	5	4	5	3	4	1	1	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	
31	4	3	5	4	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	
32	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
33	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
34	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
35	3	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5	
37	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
38	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	
39	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
40	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	

Muestra Piloto

N. º	ETICA PILOTO																																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	#	#	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	#	#	#	#	#	#	#	36	#	38	39	40	41	42	43	44				
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2		
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2		
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2		
4	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	
5	3	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3			
6	4	3	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2		
7	4	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2		
8	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5		
9	4	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	5	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5		
10	4	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	1	2	1	1	2	1	2	
11	2	1	2	1	2	3	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
12	2	1	2	1	2	3	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
13	1	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	4	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5			
15	2	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
16	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
18	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
19	3	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5			
20	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5		
21	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
22	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
23	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
24	1	3	3	3	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	5	3	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5			
26	2	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
27	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
30	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	

N°	CONFLICTOS LABORALES PILOTO																													
	INTRAPERSONAL															EXTRAPERSONAL														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	5
4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	5	4	5	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2
5	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	2	3	2	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4	4
6	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
7	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	5	4	5	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3
8	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4
9	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
11	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
12	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	1	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5
15	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
16	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4
17	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
18	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
19	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5
20	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4
21	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
22	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4
23	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
24	3	3	4	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
27	4	3	5	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4
28	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
29	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
30	4	3	5	4	5	3	4	1	1	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4

ANEXO 05: AUTORIZACIÓN

SOLICITA: Permiso para realizar Trabajo de
Investigación.

Sr. Comandante PNP Comisario de Puente Piedra- Lima.

S.C.

Ciudad

Yo, Ulises VALDIVIA RUBIO, Coronel PNP (R), con DNI Nro. 09456754 y domiciliado en la Calle Arco Iris Nro. 289-Urbanización Sol de Oro- Distrito de Loa Olivos-Lima, ante Ud. me presento y expongo:

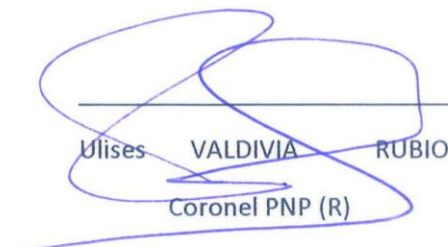
Que estando desarrollando un Trabajo de Investigación (Tesis) en la Maestría de Gestión Pública de la Escuela de POSTGRADO de la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. el permiso respectivo para realizar el indicado Trabajo de Investigación en su Unidad Policial sobre: " Ética y Conflictos Laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra-Lima 2016".

POR LO EXPUESTO:

Solicito Ud. acceder a mi solicitud.

Lima,




Ulises VALDIVIA RUBIO
Coronel PNP (R)
DNI No. 09456754

C O N S T A N C I A

---Por intermedio del presente documento, se hace constar que el ciudadano Ulises Valdivia Rubio, identificado con DNI No. 09456754, ha sido autorizado para realizar su Trabajo de Investigación (Tesis) sobre: "Ética y Conflictos Laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra-Lima 2016", en su condición de alumno de la Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo.

Se expide la presente a solicitud del interesado.

Puente Piedra, 24 NOV 2016

OF-221245-O(+)
PEDRO G. CHERRE CASAVÉRDE
COMANDANTE PNP

Anexo 06

Artículo Científico

TÍTULO

Ética y conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

AUTOR: Ulises Valdivia Rubio. **valdiviarubio 56@ Hotmail.com**

RESUMEN.

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre Ética y conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

La población o universo de interés en esta investigación, está conformada por Constituida por 40 policías de la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016, se consideró una muestra igual a la población en las cuales se han estudiado las variables: ética y conflictos laborales . El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar encuesta de Etica de Perez y Perez y la encuesta de conflicto laboral de Perez y Perez, todos con escala de Likert, que brindaron información acerca de la relación existente entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.430 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación mediana y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.006<0.01$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Ética se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

1. PALABRAS CLAVE

Ética, Conflictos laborales, Personal, Institucional y Relaciones.

2. ABSTRACT.

The present investigation had as general objective to determine the relation between Ethics and labor conflicts in the PNP Commissary of Puente Piedra. Lima. 2016. The population or universe of interest in this investigation is made up of 40 police officers from the PNP Police Station in Puente Piedra. Lima. 2016, it was considered a sample equal to the population in which the variables: ethics and labor conflicts have been studied. The method used in the research was hypothetico-deductive. This research used for its purpose the non-experimental design of correlation level, which collected the information in a specific period, that was developed when applying Perez and Perez Ethics survey and the labor conflict survey of Perez and Perez, all with scale of Likert, who provided information about the relationship between the study variables in their different dimensions. The result of the Rho Spearman correlation coefficient of -0.430 indicates that there is a negative relationship between the variables also found in the moderate correlation level and the level of bilateral significance $p = 0.006 < 0.01$ (highly significant), the null hypothesis is rejected And the general hypothesis is accepted; It is concluded that: Ethics is significantly related to labor disputes in the PNP Commissary of Puente Piedra. Lima. 2016.

3. KEYWORDS.

Ethics, Labor conflicts, Personal, Institutional and Relationships.

4. INTRODUCCIÓN.

La tesis titulada “Ética y conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016”, consta de siete capítulos elaborados a partir de una amplia investigación y análisis del tema, dando como resultado conclusiones y sugerencias valiosas para el propósito de la investigación. En el primer capítulo se formuló la introducción, que a su vez contiene los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. Así mismo se justifica las razones de la elaboración de la tesis. En cuanto a los antecedentes se consideró conclusiones de tesis nacionales y extranjeros y se planteó un objetivo general y dos específicos que tuvieron directa relación con las variables motivo de la tesis. En

el segundo capítulo referente al marco metodológico se especificó una hipótesis general y dos específicas siempre considerando las dos variables del tema de la investigación, además se hizo una definición conceptual y operacional de las mencionadas. En cuanto al tipo de estudio fue sustantivo y por el diseño de estudio fue no experimental, correlacional y transversal. El interés en esta investigación, está conformada por 40 policías de la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016 siendo la muestra la misma que la población, el método de investigación fue el hipotético deductivo; las técnicas la encuesta, los instrumentos aplicados fueron cuestionarios, el método de análisis de datos se realizó a través de procesamiento y análisis estadístico de datos. En el tercer capítulo se presentaron los resultados estadísticos de las dos variables de estudios y la contrastación de la hipótesis. En el cuarto capítulo se precisó la discusión de los resultados de la investigación, haciendo un cruce para el análisis, entre los antecedentes, las definiciones de las variables y dimensiones. En el quinto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se arribó en el presente estudio. Con referencia al sexto capítulo, podemos indicar que se elaboraron las recomendaciones, como un aporte significativo para mejorar las dificultades del problema que ha investigado en el presente estudio. Finalmente en el séptimo capítulo, se indican las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

5. METODOLOGÍA.

Enfoque Cuantitativo, Método hipotético deductivo, la investigación destaca un diseño descriptivo, correlacional, no experimental

Población.

Constituida por 40 policías de la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta, se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS 22.0, para validar, procesar y contrastar hipótesis.

Instrumentos

Encuesta de la Variable 1 Ética.

Encuesta de la Variable 2 Conflictos Laborales.

6. RESULTADOS.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.430 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación moderada y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.006<0.05$ (estadísticamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general; se concluye que: La Ética se relaciona significativamente con los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016

7. DISCUSIÓN.

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 1, el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.408 indica que existe relación negativa entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación mediana y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.009<0.05$ (estadísticamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1; se concluye que: La Ética se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra. Lima. 2016; esto es, la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de baja ocurrencia el 32.5% de los encuestados presenta una alta prevalencia en su ética; además, la dimensión intrapersonal de los conflictos en un nivel de mediana ocurrencia el 2.5% de los encuestados presenta una baja prevalencia en su ética. Así mismo, la dimensión intrapersonal de los conflictos laborales en un nivel de alta ocurrencia el 7.5% de los encuestados presenta una baja prevalencia en su ética.

8. CONCLUSIONES.

- Primera:** La presente investigación demuestra que la Ética se relaciona significativamente con los Conflictos Laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra-Lima, al año 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.430, demostró una mediana relación entre las variables.
- Segunda:** La presente investigación demuestra que la Ética se relaciona significativamente con la dimensión intrapersonal de los Conflictos Laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra-Lima, al año 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.408, demostró una mediana relación entre las variables.
- Tercera:** La presente investigación demuestra que la Ética se relaciona significativamente con la dimensión extrapersonal de los Conflictos Laborales en la Comisaría PNP de Puente Piedra-Lima, al año 2016; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de -0.316, demostró una baja relación entre las variables.

9. REFERENCIAS

- Araujo, G. (2010). *Concepto de conflicto intrapersonal, opinión, ejemplo*. Recuperado de:
<http://conflictosintrapersonales.blogspot.pe/2010/07/concepto-de-conflicto-intrapersonal.html>
- Alelu, H. (2010). *Encuesta*. Recuperado de:
https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf
- Barón, E. (2006). *Manejo de conflicto*. Recuperado de:
<http://www.gestionsocial.org/archivos/00000386/BaronResolConflicto.pdf>

Codina, A. (2016). *Análisis de problemas y toma de decisiones. Reto principal para una gerencia efectiva*. Recuperado de:

<http://www.degerencia.com/articulo/analisis-de-problemas-y-toma-de-decisiones-reto-principal>.